

TAMPEREEN YLIOPISTO

Johtamiskorkeakoulu

**TUNNEÄLYN MERKITYS LASKENTATOIMEN
MUUTTUVASSA TYÖELÄMÄSSÄ**

Yrityksen laskentatoimi
Pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2018
Ohjaaja: Timo Hyvönen

Varpu Widjeskog

TIIVISTELMÄ

Tampereen yliopisto

Johtamiskorkeakoulu, yrityksen laskentatoimi

Tekijä:

WIDJESKOG, VARPU

Tutkielman nimi:

Tunneällyn merkitys laskentatoimen muuttuvassa työelämässä

Pro gradu -tutkielma:

73 sivua, 4 liitesivua

Aika:

Toukokuu 2018

Avainsanat:

laskentatoimi, tunneäly, tunnetaidot, muutos, työelämä, opetus

Tutkielmassa keskitytään tarkastelemaan tunneälyä ja sen merkitystä laskentatoimen näkökulmasta. Tarkastelu kohdistuu koko laskentatoimen uralle opiskelijasta työelämään. Tutkimuksen tarkoituksena on myös selvittää voiko tunneälyä oppia lapsuuden jälkeen enää myöhemmin elämässä. Tunneäly on määritelty erään määritelmän mukaisesti joukoksi henkilökohtaisia emotionaalisia ja sosiaalisia kykyjä ja taitoja, jotka vaikuttavat yksilön kykyyn selviytyä onnistuneesti ympäristön vaatimuksista.

Työelämän ja sen myötä koulutuksen vaatimukset muuttuvat ajan kuluessa. Laskentatoimessa työelämän vaatimukset ja etenkin teknologian muutokset aiheuttavat muutoksia laskentatoimeen stereotyyppisesti liitettyihin tarkkuuden ja analyttisyyden vaatimuksiin. Laskentatoimen ammattilaisen rooli on kehittynyt viime vuosina. Laskentatoimi on nykyään kilpailevampaa, kuin se oli vain muutama vuosikymmen sitten ja ammattilaiset saavat nyt työskennellä huomattavasti laajemmissa rooleissa kuin aiemmin. Ammattikuvat laajenevat ja peruskoulutus ammattiin menettää merkitystään elinikäisen oppimisen hyväksi. Enää ei olla laskentatoimessakaan ainoastaan numeroihmisiä vaan laskentatoimen ammattilaisen tulee kyetä toimimaan myös aina vain tiiviimmin asiakkaiden kanssa monipuolisessa asiantuntijan, analyttikon ja neuvonantajan roolissa.

Tunneällyn käsite on vielä suhteellisen uusi ja tutkimustieto siihen liittyen on vielä kehittymässä etenkin laskentatoimen alueella. Tunneällyn tutkimuksessa näkyvin nimi on Daniel Goleman mutta myös muita tärkeitä teorioita tunneälystä on esitetty. Tutkielmassa nostetaan esiin kolme tärkeimmäksi koettua teoriaa.

Tutkielmassa tarkastellaan systemaattisen kirjallisuuskatsauksen keinoin tieteellisten artikkelien perusteella tunneällyn merkitystä ja kehittämismahdollisuuksia laskentatoimen alalla. Prosessi on dokumentoitu systemaattisen kirjallisuuskatsauksen edellyttämästi.

Tunneälyllä todettiin olevan merkitystä laskentatoimen uralla. Se on työnantajien toivoma ja odottama piirre työnhakijassa, minkä vuoksi laskentatoimen opiskelijan on tärkeää tämä taito saavuttaa ennen työelämään siirtymistä. Tämä aiheuttaa laskentatoimen koulutukselle haasteita, sillä tulosten perusteella kaikki tunneällyn koulutukseksi tarkoitettu opetus ei saavuta tavoitetta. Tunneälyä on kuitenkin tutkitusti mahdollista kehittää. Koska laskentatoimen opiskelijoiden tunneällyn taso on tutkimusten mukaan liian alhaisella tasolla, tulee koulutuksen kyetä vastaamaan tähän haasteeseen.

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO.....	1
1.1 Aiheenvalinnan tausta.....	1
1.2 Tutkimuksen tavoite.....	5
1.3 Oletukset ja rajaukset.....	6
1.4 Tutkimusmenetelmät.....	7
1.5 Tutkimuksen kulku.....	8
2 TUNNEÄLY.....	9
2.1 Tunneällyn käsite.....	9
2.2 Tunneällyn tutkimus.....	12
2.3 Tärkeimmät teoriat.....	15
2.3.1 Mayer ja Salovey.....	16
2.3.2 Bar-On.....	18
2.3.3 Goleman.....	19
2.4 Tunneäly laskentatoimen uralla.....	22
3 LASKENTATOIMEN MUUTTUVA TYÖELÄMÄ.....	27
3.1 Muuttuva työelämä.....	27
3.2 Työelämän muutostilanteet.....	30
3.3 Laskentatoimen ammattilaisen roolin muutos.....	32
4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON ANALYYSI.....	37
4.1 Systemaattinen kirjallisuuskatsaus.....	37
4.2 Tutkimuksen toteutus ja hakukriteerit.....	38
4.3 Aineiston analyysi.....	40
4.4 Yhteenveto.....	54
5 KESKEISET TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	59
LÄHTEET.....	66
LIITTEET.....	74

1 JOHDANTO

1.1 Aiheenvalinnan tausta

Työelämän ja sitä myötä koulutuksen vaatimukset muuttuvat ajan kuluessa. Laskentatoimessa työelämän vaatimukset ja etenkin teknologian muutokset aiheuttavat muutoksia laskentatoimeen stereotyyppisesti liitettyihin vaatimuksiin. Laskentatoimessa tärkeintä ei ole enää nykyaikana tarkkuus ja robottimainen toiminta. Globaali liiketoimintaympäristö on muutoksessa laajentuen uusille teollisuudenaloille ja teknologiaan, liiketoimien monitukaistuesssa sekä muutoksen nopeutuessa ja laajentuessa. Myös koko ajan kasvava asiakastytytyvöisyyden merkitys ja osakkeenomistajien vaatimukset muuttavat työelämää laskentatoimessa. Liiketoimintaympäristön kasvaessa tapahtuu myös muutoksia laskentatoimen ammattilaisen osaamisvaatimuksissa, jotta voidaan tuottaa asiakkaalle vaadittavaa lisäarvoa. (Low, Botes, Dela Rue ja Allen 2016, 39.) Nykyajan robotiikan mahdollistama automatisointi poistaa vähitellen perustehtöviä. Sen sijaan asiantuntijuus ja työelämän jatkuvien muutosten vaatima muutoskykyisyys tai johtajan osalta muutosjohtaminen aiheuttavat haasteita osaamisessa. Haasteet ovat usein henkisiä ja vaativat tietynlaista ymmärrystä ja erityisiä kykyjä. Dixon, Belnap, Albrecht ja Lee (2010) kuvaavat, kuinka nykypäivän laskentatoimen ammattilaisten tulee olla etevöi teknisten taitojen lisäksi myös monenlaisissa pehmeissä taidoissa liittyen esimerkiksi kommunikaatioon, paineen alla työskentelyyn ja ongelmanratkaisuun (Low ym. 2016, 39). Tällaisia taitoja ovat tunneölyyn liittyvät tunnetaidot. Tunneöly on kasvavassa määrin tunnistettu huomioon otettavaksi tekijäksi ammatillisessa elöämässä (Nicholls, Wegener, Bay & Cook 2012, 75). Aihetta on viime vuosikymmeninä tutkittu kasvavassa määrin. Tunneölyn merkitystä korostetaan, mutta onko se systemaattisesti todettavissa merkitykselliseksi tekijäksi henkilön menestyksessä urallaan?

Tunneöly on Mayerin ja Saloveyn määritelmän mukaisesti kykyä havaita ja hallita sekä omia että muiden tunteita ja ottaa tunteista oppia ajatteluun ja toimintaan. (Goleman 2012, 361–362.)

Laskentatoimen ammattilaisen rooli on jatkuvassa muutoksessa muun muassa kehittyvän teknologian myötä. Numeerisen tiedon tuottaminen helpottuu järjestelmien kehityksen ja robotiikan myötä, jolloin laskentatoimen tehtävät painottuvat kasvavassa määrin tiedon analysointiin ja asiantuntijuuteen operatiivisten perustehtävien hävitessä. Myös nykypäivän työelämän vaatimukset, kuten tehokkuuden tavoittelu sekä jatkuva kehittämisen ja oppimisen tarve ovat muuttamassa laskentatoimen ammattilaisen roolia ja työn vaatimuksia. Muuttuva rooli tulee ottaa huomioon jo opinnoissa, jolloin opiskelijalle on annettava avaimet pärjätä nykypäivän työelämässä. Tällöin opiskelijalla on työelämään siirtyessään kelpoisuus kulloinkin vaadittavaan työympäristöön. Työelämä on muutoksessa ja muutos aiheuttaa aina haasteita. Laskentatoimen ammattilaisen luonne on usein stereotyyppisesti luokiteltu tietynlaiseksi, usein tarkaksi ja analyttiseksi. Laskentatoimi käsitetään usein asiapitoiseksi ja teknistä asiantuntemusta koskevaksi alaksi. Kuitenkin tunneäly vaikuttaa kaikessa työelämän toiminnassa, oli kyseessä esimerkiksi muutos ja sen vaatima muutosjohtaminen tai vastaavasti alaisten muutoksen vastaanottaminen, siihen sopeutuminen ja sen käsittely. Tämä aiheuttaa sen, että laskentatoimen ammattilaisen tunneäly saattaa saada erilaisia ilmentymismuotoja kuin esimerkiksi opettajalla tai lääkärillä. (Jones & Abraham 2009, 48; Stalker 2008; Kirch, Tucker & Kirch. 2001; Järvensivu, Nikkanen & Syrjä 2014, 94–95; Virkkunen 2002, 5.)

Tunteilla on suuri merkitys käyttäytymiseemme, minkä jo Platon toi esille. Tunteiden merkityksen korostaminen suhteessa käyttäytymiseen on vaihdellut eri aikoina rationaalisen järjen korostamisen kanssa. 1980-luvulla alettiin kyseenalaistaa aiempaa mustavalkoista kuvaa älykkyydestä, jonka mukaan ihminen on sitä, millaisena hän syntyy, eikä omia rajojaan voi ylittää. Älykkyyden käsitettä laajennettiin perinteisestä käsitteestä sosiaalisen älykkyyden ja itsetuntemuksen suuntaan. Näin muodostui tunneälyulottuvuus lahjakkuuteen. (Saarinen 2002, 15–16.)

Tunneälyä tulisi kaikkien opettaa lapsilleen jo pienestä pitäen. Jokaisen tulisi osata ottaa huomioon itsensä lisäksi myös muut ihmiset ja opittava siirtämään omien tarpeiden tyydytystä tuonemmaksi. Voiko tätä kykyä oppia enää myöhemmin elämässä? ”Tunneälyttömyys” kun on ongelma, joka voi tuhota yksilön mahdollisuudet onnelliseen elämään ja aiheuttaa yhteisölle kohtuutonta haittaa. (Kirjonen 2003, 180.) Tämä tutkielma keskittyy

tutkimaan tunneälyn roolia, merkitystä, kehittämistä ja sen antamia mahdollisuuksia sopeutua työelämän vaatimiin muutoksiin.

*»On vaikeata olla rohkea», sanoi Nasu niiskuttaen,
 »kun on vain Hyvin Pieni Eläin.»*
*Kani oli ruvennut innokkaasti kirjoittamaan ja katsahti
 sitten ylös ja sanoi: »Siitä syystä, että sinä olet hyvin pieni eläin,
 sinusta on Hyötyä seikkailussa joka meitä odottaa.»*
*Nasu innostui kovasti siitä, että hänestä olisi Hyötyä ja unohti
 kokonaan pelätä, ja kun Kani vielä sanoi että Kengut ovat Villejä
 vain talvisaikaan ja että muina aikoina ne ovat lempeäluontoisia,
 Nasulla oli vaikeuksia istua alallaan, sillä hän halusi niin kovin
 olla hyödyksi heti paikalla.*
»Entä minä?» kysyi Puh surullisena. »Minusta ei kai ole mitään hyötyä?»
»Älä sure, Puh», lohdutti Nasu. »Ehkä sitten toisen kerran.»
*»Ilman Puhia seikkailusta ei tulisi mitään», sanoi Kani juhlallisesti
 teroittaessaan kynäänsä. »Ai!» sanoi Nasu ja yritti peittää pettymyksensä.
 Mutta Puh meni nurkkaan ja sanoi tyytyväisenä itsekseen:
 »Ei Mitään ilman minua! Minä olenkin Sellainen Karhu.»*
 (Hoff 1999, 126–127)

Riippumatta siitä kuinka hyödyllisiä olemme, ei ihminen aina käsitä omaa arvoaan. Tämän vuoksi työelämässä tunneälyllä voi ajatella olevan merkitystä sekä itsensä että muiden kanssa toimeen tulemisen ja ymmärtämisen näkökulmasta. (Hoff 1999, 127.)

Suosituksen liiketalouden ammattien stereotypian mukaisesti kirjanpitäjä on konservatiivinen, hillitty, tunnollinen ja hallitsee aina käytöksensä. Hän ei kuitenkaan aina ole täysin selvillä ympäröivistä sosiaalisista vihjeistä (Noël, Michaels & Levas 2003, 153). Onko tämä stereotypia totta ja varsinkaan enää nykypäivänä?

Työelämässä on alettu tunnistaa tunteita tiedon lähteeksi. Työpaikka on alettu myös nähdä paikkana jossa tunteet vaikuttavat kaikkeen organisatoriseen toimintaan ja tilanteisiin työpaikalla. Työntekijät on alettu myös nähdä inhimillisinä henkilöinä, jotka viettävät

aikaa työpaikalla, sen sijaan että olisivat ainoastaan rationaalisia ja taloudellisia virkailijoita. (Bay & McKeage 2006, 442.)

Tunneälyä koskevassa kirjallisuudessa yksi keskeisimpiä nimiä on Daniel Goleman. Hän määrittelee tunneälyä käsittelevissä kirjoissaan esimerkkien kautta kansantajuisesti tunneälyn käsitteen ja tutkimuksen perustaa. Hän kuvaa kirjassaan, kuinka työelämän säännöt ovat muuttumassa. Meitä arvioidaan uuden mittapuun mukaan: enää eivät riitä pelkkä älykkyys, tietotaito ja se mitä koulussa opimme, vaan tarvitsemme myös kykyä tulla toimeen itsemme ja toisten kanssa. (Goleman 2012, 15.)

Daniel Golemanin kirjallisuus muodostaa suuren osan tunneälyä käsittelevästä kirjallisuudesta, onhan Golemania nimitetty tunneälykäsitteen isäksi. Ensimmäisen laajan teorian tunneälystä kuitenkin esittivät psykologit Peter Salovey ja John Mayer. Tämän jälkeen muutamaa muutakin psykologia on voitu nimittää alan pioneereiksi. Saloveyn ja Mayerin määritelmän mukaan tunneäly on kykyä havaita ja hallita sekä omia että muiden tunteita ja ottaa tunteista oppia ajatteluun ja toimintaan. Tämän perusteella Goleman on määrittänyt mallin, miten ja miksi näistä kyvyistä on hyötyä työelämässä. (Goleman 2012, 361–362.)

Teknisten ja yleisten taitojen lisäksi tunneäly on keskeinen taito menestyvälle työntekijälle laskentatoimessa. Tunneäly on kuitenkin otettu kasvavassa määrin mukaan opinto-ohjelmiin, jotta opiskelijat saavat kattavammat mahdollisuudet toimia tehokkaina johtajina, viestijöinä, tiiminjäseninä ja olla yleisesti joustavia ja tunnetasolla kyvykkäitä. (Daff, de Lange & Jackling 2012.)

Aihepiiriä on tutkittu jo lähes sata vuotta mutta tunneäly käsitteenä on silti melko uusi ja tutkimustieto siihen liittyen on vielä kehittymässä etenkin laskentatoimen alueella. Tunneäly käsitetään yleensä melko pehmeäksi piirteeksi. Tunneäly on kuitenkin laajempi ja moninaisempi kokonaisuus sisältäen tärkeitä osa-alueita, kuten kyvyn tehdä päätöksiä määrätietoisesti. Tämä laajuus ja tunneälyn monipuoliset ja tärkeät vaikutukset työelämässä, tässä tapauksessa laskentatoimessa, tekevät siitä kiinnostavan tutkimuskohteen. Tunneäly on kirjallisuuden mukaan paitsi työnantajien arvostama attribuutti, myös tärkeä taito elämässä yleensä, johtaen sosiaaliseen ja emotionaaliseen tyytyväisyyteen. (Bay &

McKeage 2006.) Aihepiirinä tunneäly on laajemmin huomioitu osana esimerkiksi kasvatustieteellistä, psykologista ja johtamisen tieteellistä tutkimusta mutta laskentatoimen näkökulmasta aihe tarvitsee edelleen lisätutkimusta. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus aiheesta on tarpeen olennaisen tutkimustiedon kokoamiseksi. Tieteellisiä artikkeleita tunneälystä löytyy mutta systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen hyväksyttäviä relevantteja laskentatoimen alan artikkeleita kuitenkin melko niukasti. Relevanteiksi käsitettävien artikkelien tulee koskea tunneälyn (*emotional intelligence*) tutkimusta nimenomaan laskentatoimen näkökulmasta.

1.2 Tutkimuksen tavoite

Tutkielman tavoitteena on tarkastella, onko tunneälyllä merkitystä laskentatoimen opiskelussa ja laskentatoimen ammattilaisen työelämässä ja sen muutoksissa.

Tutkimusongelma voidaan asettaa kysymykseksi:

Onko tunneälyllä merkitystä laskentatoimessa ja voiko tunneälyä kehittää?

Tutkimuksen empiirisen osan tavoitteena on löytää olemassa olevat relevantit artikkelit tunneälyn ja tunnetaitojen merkityksestä liittyen laskentatoimeen ja tutkia, löytyykö tutkimuksista yhteisiä linjoja. Tutkimuksessa tarkastellaan myös sitä, voiko kerran lapsuudessa saavutettua tunneälyn tasoa kehittää myöhemmin esimerkiksi opiskelemalla. Tarkoituksena on löytää nimenomaisia yhtäläisyyksiä artikkelien havainnoissa. Mahdollista on myös, ettei artikkeleista löydy yhteisiä linjoja. Tällöin havaintojen eroavaisuuksille tulee pohtia mahdollisia syitä. Artikkelit valitaan systemaattisen kirjallisuuskatsauksen mukaisella systemaattisella valinnalla.

Koska näkökulmana on myös tunneälyn mahdollinen kehittäminen, tarkastelee tutkielma aihepiiriä laskentatoimen henkilön koko ura huomioiden, alkaen opiskelusta. Tämän vuoksi tarkastelun alla ovat sekä artikkelit, jotka käsittelevät tunneälyn merkitystä laskentatoimen opiskelijoilla, että jo työelämään ehtineellä laskentatoimen ammattilaisella.

Tutkimus tarkastelee, kuinka tunneälytaidot vaikuttavat tieteellisissä artikkeleissa julkaistujen tutkimusten valossa laskentatoimen opiskelussa ja työelämässä. Tutkimuksen tarkoituksena on saada selvyys siitä, onko tunneälyllä vaikutusta laskentatoimen ammatikunnalla. Tutkimus tarkastelee myös mahdollisuuksia kehittää tunneälyä lapsuuden lisäksi vielä myöhemmin elämässä, esimerkiksi opiskelujen ja työn ohessa. Koska näkökulma eri ammattiryhmien osalta voi olla hyvinkin erilainen, pidetään tutkielma kohdistettuna laskentatoimeen.

Tarkoitus on tutkia laskentatoimen ammattilaisia alkaen opiskelijasta läpi työuran, sillä näin saadaan mukaan työelämän muutoksen aspekti. Tunneäly voi vaikuttaa teknisten taitojen lisäksi olennaisesti työnsaantiin ja sitä kautta uralla etenemiseen. Tutkielman tarkoituksena onkin tarkastella osaltaan myös sitä, tukeeko laskentatoimen opiskelu tarvittavasti opiskelijan kehittymismahdollisuuksia tunneällyn osalta.

Tutkielman aihepiiri liittyykin laskentatoimen näkökulmasta työelämään, sen vaatimuksiin ja tunneällyn vaikutukseen erilaisissa tilanteissa opiskelijasta laskentauran eri vaiheisiin. Jatkuva muutos vaatii taitavaa johtamista ja ihmisten johtajuutta. Kotterin ja Cohenin (2002, 179–182) tutkimuksen mukaan muutoksen johtamisessa suurin haaste eivät ole uudet strategiat, rakenteet ja kulttuurit, vaan se, miten ihmisten käyttäytymiseen vaikutetaan (Simström 2009, 20).

1.3 Oletukset ja rajaukset

Tutkielmassa käsitellään tunneällyn merkitystä laskentatoimen näkökulmasta. Laskentatoimen ammattilaisella tarkoitetaan laskentatoimen työntekijää tai laskentatoimen opiskelijaa. Laskentatoimi käsitetään toiminnaksi, jonka tarkoituksena on kerätä yrityksen toimintaa kuvaavia lukuja sekä tuottaa niiden perusteella johdon ja muiden sidosryhmien päätöksenteon tueksi tietoa (Ihantola & Leppänen 2018, 12). Ikäheimo, Malmi ja Walden (2016, 12) luonnehtivat laskentatoimea prosessiksi ja järjestelmäksi, jossa kerätään, mitataan, tallennetaan ja kommunikoidaan informaatiota päätöksenteon ja toiminnan tueksi.

Tutkimuksen empiirisessä osassa tarkasteltavaksi valittavien kansainvälisten tutkimusten tulee olla vertaisarvioituja ja olla saatavilla hakupalveluista kokonaisuudessaan. Tutkimusten tulee olla myös verraten uusia ollakseen vertailtavissa ja nykypäivään sovellettavissa. Kirjallisuushaussa ei asetettu ajallista hakukriteeriä, mutta tästä huolimatta mukaan tutkielmaan valikoitui vain 2000-luvulla julkaistuja artikkeleita. Tutkimuksen tulee olla laskentatoimen alalta ja käsitellä nimenomaan tunneälyä (*emotional intelligence*).

Tunneälyn mahdollista merkitystä tarkastellaan kaikkienensa kohdistamatta tutkielmaa mihinkään tiettyyn merkitykseen. Tutkimuksia ei voida rajata maantieteellisin perustein relevanttien tutkimusten suhteellisen vähäisen määrän vuoksi. Tästä syystä tutkielmaan huomioidaan kaikki relevantit artikkelit maantieteellisestä kohdistuksesta riippumatta.

1.4 Tutkimusmenetelmät

Tutkielmassa käytetään tutkimusmenetelmänä systemaattista kirjallisuuskatsausta (*systematic review, systematic overview*). Tarkoituksena on saavuttaa systemaattisella kirjallisuuskatsauksella tieto siitä, miten paljon tutkimustietoa on olemassa, millaisesta näkökulmasta aihetta on tutkittu ja millaisin menetelmin. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus on sekundääritutkimus jo olemassa oleviin tutkimuksiin, jotka on tarkasti rajattu ja valittu. Tavoitteena on löytää systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen laadukasta tutkimusainestoa ja saavuttaa lähteiden keskinäinen yhteys tulosten yhteisten linjojen tavoittamiseksi. (Johansson, Axelin, Stolt & Ääri 2007, 3.)

Kirjallisuushaussa tietokantahaun hakuyhdistelmällä *accounting* ja *emotional intelligence* saa aikaan suuren määrän hakutuloksia. Hakutuloksia läpikäymällä saa haarukoitua tutkielman kannalta relevantit tutkimukset. Tavoitteena on löytää tutkimusaiheen kannalta relevantteja ja laadukkaita julkaisuja valituista tietokannoista organisoidusti. Hakuprosessi raportoidaan läpinäkyvyyden ja tulosten relevanttiuden saavuttamiseksi. Valittuja tutkimuksia läpikäymällä ja analysoimalla on tarkoitus saada vastauksia tutkimusongelmaan. Tutkimusten kohdejoukko valitaan systemaattisesti eli ei käytetä satunnaisotoksen menetelmää. Saavutettua aineistoa analysoidaan tutkimuskysymyksen mukaisesti si-

sällöllisesti, analysoidaan tutkimukset laadukkuuden mukaan ja syntetisoidaan tutkimusten tulokset yhdessä. (Johansson ym. 2007, 6-7.) Tutkimuksista pyritään löytämään säännönmukaisuuksia vastaukseksi tutkimusongelmiin. Tarkemmin systemaattista kirjallisuuskatsausta ja toteuttamiseen valittuja menetelmiä on kuvattu kappaleessa 4.1.

1.5 Tutkimuksen kulku

Tutkielman ensimmäinen luku toimii johdantona aiheeseen käyden lyhyesti läpi tutkielman aiheen, tavoitteen, oletukset ja rajaukset sekä tutkimusmenetelmät.

Toinen luku käsittelee tunneälyä lähtien tunneälyn käsitteestä, käyden läpi aiempaa tutkimusta aiheesta ja tarkastellen tunneälyn yhteyttä ja erityisiä ilmenemismuotoja suhteessa laskentatoimeen. Toisessa luvussa tarkastellaan myös tärkeimpiä tunneälystä esitettyjä teorioita.

Kolmannessa luvussa käsitellään laskentatoimen ammattilaisen muuttuvaa roolia työelämässä ja työelämän muutostilanteita.

Neljännessä luvussa käydään läpi tutkimusmenetelmiä ja tutkimusaineistoa. Luvussa käsitellään systemaattista kirjallisuuskatsausta ja kuvataan tutkimuksen toteutusta sekä avataan määriteltyjä hakukriteereitä. Luvussa kuvataan myös kirjallisuuskatsaukseen valikoituneita tutkimuksia ja analysoidaan niitä tutkimusongelman näkökulmasta.

Viides luku esittelee tutkimuksen keskeiset tulokset sekä johtopäätökset.

2 TUNNEÄLY

2.1 Tunneällyn käsite

Tutkielma käsittelee tunneälyä eli emotionaalista älykkyyttä (*emotional intelligence*). Tunteilla on tärkeä rooli muovaten ihmisen ajatuksia, tekoja ja seuraavia tunteita (Bedi & Bedi 2015, 116). Goleman (1998, 341) on määritellyt tunteet ”*kaikenlaisiksi elämykselliseksi mielenliikkeiksi ja niihin liittyviksi ajatuksiksi, psykologisiksi ja biologisiksi tiloiksi ja yllykkeiksi toimintaan*” (Simström 2009, 70). Tunneällyn käsite on johdatettu kahdesta tutkimusnäkökulmasta. Ensinnäkin on tutkittu lahjakkuuden eri ilmenemismuotoja ja toisekseen hyvinvoivia ja elämäänsä tyytyväisiä ihmisiä. Saavutettujen yhteneväisten tulosten vuoksi on havaittu tunneälykkäitä ihmisiä yhdistävän ”kyky tulla toimeen itsensä ja toisten kanssa sekä ajattelun että toiminnan tasolla” (Saarinen 2003, 16). Tunneällyn käsite on määritelty esimerkiksi niin, että tunneäly on omien ja muiden henkilöiden tunteiden havaitsemista ja hallitsemista, sekä sen avulla saadun tiedon hyödyntämistä päätöksenteossa (McPhail 2004, 636). Tunneäly on määritelty myös listaksi tunnistettuja piirteitä, jotka voivat tehdä henkilön menestyksekkäämmäksi (Nicholls ym. 2012, 75) tai joukoksi sellaisia moninaisia kykyjä, jotka selittävät niitä ihmisten eri elämänalueiden onnistumisia, joita perinteinen matemaattis-looginen älykkyys ei kykene selittämään (Kokkonen 2003, 116). Tunneällyn kannalta tarkasteltuna on muistettava, että menestys määritellään siksi lopputulokseksi, jota kukin tavoittelee ja kokee tärkeäksi (Saarinen 2001, 23). Golemanin mukaan tunneäly tarkoittaa ihmisen mahdollisuuksia oppia käytännön kykyjä, jotka perustuvat tunneällyn viiteen osa-alueeseen: persoonalliseen kompetenssiin kuten itsetietoisuuteen, motivoitumiseen ja itsehallintaan, sekä sosiaaliseen kompetenssiin kuten empatiaan ja sosiaalisiin kykyihin (Kokkonen 2003, 115; Goleman 2012, 42–43). Tunneäly ei tarkoita ainoastaan tunteiden käyttämistä. Kyky ensinnäkin tunnistaa tunteet mutta myös hallita ja edelleen hyödyntää niitä, ovat olennainen osa tunneälyä.

Bar-On on määritellyt 1990-luvun lopulla tunneällyn ”joukoksi henkilökohtaisia emotionaalisia ja sosiaalisia kykyjä ja taitoja, jotka vaikuttavat yksilön kykyyn selviytyä onnistuneesti ympäristön vaatimuksista”. Mayer ja Salovey määrittivät tunneällyn keskeisiksi tekijöiksi ihmisen kyvyn vaikuttaa omiin ja toisten ihmisten tunnetiloihin. Tunneäly on

siis yhtä aikaa älyä ja tunnetta. Tunneälykkäinä toimintatapoina voidaan pitää joustavuutta omien toimintatapojen ja ajattelun suhteen, kykyä olla sosiaalisesti sujuvasti oma itsensä toisten seurassa sekä kykyä myötäelää ja ymmärtää toisten tunteita ja kokemuksia. (Saarinen 2003, 17–19.)

Tunneäly voidaan McPhailin (2004) mukaan jakaa neljään tasoon. Ensimmäinen taso tarkoittaa tunteiden tunnistamista ja nimeämistä sekä itsessään että muissa. Toisella tasolla on kyky ymmärtää, mikä tunne on soveltuva missäkin tilanteessa. Kolmannella tasolla empatia mahdollistaa toisen tunteiden ymmärtämisen nimeämistä syvemmin ja sen kautta soveltuvan reaktion valitsemisen tilanteeseen. Viimeisellä tasolla itsetuntemusta voidaan käyttää ohjaamaan tietoisesti päätöksentekoa. (McPhail 2004, 638.)

Tunneälyn käsite on muotoutunut vastauksena havaintoon, ettei työpaikka ole vain rationaalinen ympäristö vaan tunteet vaikuttavat suoritukseen ja tuloksiin. Aluksi tunneälyn käsite sisälsi laaja-alaisesti erilaisia kognitiivisiin taitoihin kuulumattomia taitoja kuten ihmissuhdetaitoja, yleisiä taitoja ja sosiaalisia taitoja. Muodostuivat luonteenpiirremallien (*Trait EI*) ja kykypohjaisten mallien (*Ability EI*) käsitteet. Kykypohjaisen mallin mukaan tunneäly nähdään älykkyytenä ja sen tulee täyttää älykkyydelle asetetut kriteerit. (Jafri, Dem & Choden 2016, 54.) Käsitteellisesti on eroteltu myös sekoitetut mallit (*Mixed models*). (Cook, Bay, Visser, Myburgh & Njoroge 2011, 268–269.)

Tunneälyn merkitys korostuu erilaisena eri aloilla ja eri työtehtävissä. Laskentatoimessa tunneälyn merkitys poikkeaa muista ammateista. Tunneälyn merkitys vaihtelee työelämässä myös tilanteen mukaan, esimerkkinä muutostilanteet. Tunneälyn merkitys ja tunnetaitojen tarpeet ovat erilaisia myös asemasta johtuen. Esimieheltä vaaditaan erilaista tunneälyä ja tunnetaitoja kuin alaisilta. Alaisilla tarvittavia taitoja ovat myös mm. tiimityötaidot, joka on myös yksi Golemanin määrittämistä tunnetaidoista. Tunneäly voi olla erilaista eri tilanteissa. Tunneäly voi olla avuksi jossakin tilanteessa, mutta rasite toisessa. (Bay & McKeage 2006, 443.) Tunneälyä mahdollisesti rajoittavana tekijänä on psykologisessa kirjallisuudessa (esimerkiksi Hare 2003) pidetty ainakin psykopatiaa. Se koostuu tunteettomuudesta ja manipulatiivisesta, vastuuttomasta ja epäsosiaalisesta käytöksestä. (Cook, Bay, Visser, Myburgh & Njoroge 2011, 271.)

Saarisen mukaan tunneäly on nähtävissä metataitona, ”joka ohjaa muiden taitojen, kykyjen ja persoonallisuuden kokonaisvaltaisempaa hyödyntämistä”. Saarinen jakaa tunneälyn osatekijät kahteen luokkaan: oman itsensä (intrapersoonaa) ja toisten kanssa (interpersoonaa) toimeen tulemiseen liittyen. Ensin mainittu tarkoittaa kykyä nähdä itsensä arvokkaana ja hallita omia tunteitaan. Jälkimmäisellä tarkoitetaan sitä, kykeneekö tulemaan toimeen muiden ihmisten kanssa ja kykeneekö olemaan aidosti kiinnostunut muista ihmisistä. Tämä tarkoittaa myös kykyä asettua muiden asemaan. (Saarinen 2002, 19–20.)

Tunneäly voidaan Bayn ja McKeagen mukaan määritellä ryhmäksi ei-kognitiivisia kykyjä, valmiuksia ja taitoja. Toisaalta tunneäly voidaan määritellä kyvyksi jonka avulla tunnistaa tunteita itsessään ja muissa ja ymmärtää näitä tunteita. (Bay & McKeage 2006, 441–442.)

Sullivan (2011) kuvaa artikkelissaan taloudellisen tunneälyn merkitystä (*Financial Emotional Intelligence, FEI*) taloudellisessa päätöksenteossa. Pääpiirre taloudellisessa tunneälyssä on, että se yhdistää intuitiivisen ja tarkoituksellisen päätöksentekoprosessin. Olemme siis tietoisia siitä, kuinka alitajunta vaikuttaa päätöksentekoomme. Tämän myötä pystymme tekemään parempia valintoja, kehittämään viisauttamme ja inspiraatiota sekä välttämään yleisiä virheitä. (Sullivan 2011, 6.)

Mair toteaa kirjassaan tunneälyyn kuuluvan ”kykyjä, kuten taito motivoitua, hillitä väkivallanvaraista käyttäytymistä ja lykätä tarpeiden tyydyttämistä, ohjata omaa mielentilaa ja estää se, että ahdistavat tunteet vievät ajattelukyvyyn, taito asettua toisen asemaan ja kyky toivoa”. Hän toteaa, että tunneäly ei tutkimusten mukaan perustu perimään, eli jonkinlaiseen geneettiseen lottovoittoon, vaan riippuu enemmän omasta tahdosta ja koulutuksesta. Mair toteaa, että tunteiden hallinta on menestyksen perusta mutta tämä toteutuu kuitenkin vain, jos tunteita seuraavat teot, joiden vaikutukset toteutuvat dominonkaltaisesti. Hän antaa esimerkkinä tilanteen, jossa esimies kiittää alaistaan sanallisesti eikä vain ajatussissaan. Alainen siitä hyvillään iloisesti hymyillen jakaa lämmintä ilmapiiiriä eteenpäin. Mair on myös sitä mieltä, että tunneälyn vaatimukset kuten empatia vaatisivat ihmiseltä niin paljon, että hän ylikuormittuisi sen tasoisesta herkkyydestä ja havaintokyvystä. Hän kyseenalaistaa myös aitouden ja todellisen kiinnostuksen kanssaihmiisiin. Empatia ja sosiaalinen kyvykkyys ovat hänen mukaansa pikemmin ”taitoja synnyttää toisissa haluttuja

reaktioita ja näin vaikuttaa heihin ja ohjata heitä, manipuloida”. Tunneäly on kohdannut jonkin verran tämän kaltaista kritiikkiä. (Mair 2004, 98–99.)

Mielenkiintoinen kysymys on, voiko tunneälyä kehittää vai onko se läpi elämän sen tasoinen kyky, joksi se lapsena muodostuu? Golemanin (1995) ja Cohenin (1999) mukaan tunneälyä voi kehittää kuten rationaalista tai verbaalista älykkyyttä (McPhail 2004, 638). Goleman toteaa, että tunneälyä voi alkaa kehittämään jo lapsen varhaisina vuosina. Sen muovautuminen jatkuu kuitenkin koko kouluiän (Goleman 1998, 236). Saarinen (2001, 37) toteaa, että geeneistä, sosiaalisesta ympäristöstä tai persoonallisuudesta huolimatta voimme itse lähteä kehittämään tunneälyämme. Monien tutkimusten mukaan tunneälytaidot ovat tärkeimpiä ja opittavissa olevia johtamisen osaamisalueita ja niillä on keskeinen merkitys organisaation ilmapiiriin ja toiminnan tuloksiin (Simström 2009, 3).

2.2 Tunneällyn tutkimus

Tunneälyä on tutkittu jo 1920-luvulta lähtien. Varsinaisia tunneällyn tutkimuksia on kuitenkin tehty vasta 1980-luvulta alkaen ja 1990-luvun loppupuolella ne alkoivat saavuttaa suurempaa huomiota (Saarinen 2002, 20). Saarisen (2007) mukaan Mayer ym. (2002) jakoivat tunneällyn tutkimuksen viiteen periodiin, joista ensimmäisellä 1900–1969 oltiin kiinnostuneita ”muna vai kana” -asettelusta tunteiden ja fysiologisten reaktioiden suhteen sekä tunteiden universaaliudesta. Toinen jakso käsitti 1970–1989 välisen ajan jolloin kognitio ja affekti yhdistyivät muun muassa adaptiivisen toiminnan ja muistin tutkimuksen alueella. Kolmannella periodilla 1990–1993 muodostettiin ensimmäinen tunneälyteoria ja sitä koskevat pioneerijulkaisut ilmestyivät. Neljännellä kaudella 1994–1997 tunneälystä muodostui suosittu keskustelunaihe ja sekoitettujen mallien (mixed models) kautta teoria muuttui kohti kaiken kattavia piirreteorioita. Viidettä kautta, joka alkoi vuodesta 1997 eteenpäin, nimittivät tutkijat tunneällyn selventämisen ja empiirisen tutkimuksen aikakaudeksi. (Saarinen 2007, 40.) Seuraavassa käsitellään tunneällyn tutkimuksen olennaisimpia vaiheita. Tarkemmin kuvataan kolmea tärkeimmäksi miellettyä teoriaa kappaleessa 2.3.

Jo 1930-luvulla Thorndike puhui ”*sosiaalisesta intelligenssistä*” (Kirjonen, 2003, 179; Ismail 2014, 147). Tämän voidaan katsoa edeltäneen tunneällyn tutkimusta. Sosiaalinen älykkyys on määritelty monella tavoin. Jotkut määritelmistä liittävät mukaan emotionaalisen komponentin ja lähestyvät näin tunneällyn määritelmiä. Thorndiken mukaan sosiaalinen älykkyys oli ”kyky ymmärtää ja hallita miehiä ja naisia, poikia ja tyttöjä -toimia viisaasti ihmissuhteissa”. Hän teki eroa sosiaalisen älykkyuden ja akateemisen älykkyuden välille. (Tikka 2006, 361.) Psykologeilla on edelleenkin vaikeuksia saavuttaa yksimielisyyttä siitä, mitkä kyvyt ovat sosiaalisia ja mitkä emotionaalisia. Taidot kun lomittuvat toisiinsa (Goleman 2012, 92).

Tunneäly on verrattain uusi termi. Tunneällyn nykyinen tutkimus perustuu pitkälti Howard Gardnerin työhön 1980-luvun alusta. Gardner esitti puheenvuoron perinteistä ÄO-ajattelua vastaan ja jakoi älykkyuden lajit seitsemään pääluokkaan. ÄO-ajattelulla Gardner tarkoitti käsitystä, jonka mukaan ”ihmiset voivat olla joko älykkäitä tai eivät, että älykkyys on synnynnäistä eikä siihen voi juuri vaikuttaa ja että testi paljastaa, kuka kuuluu älykkäisiin ja kuka ei” (Goleman 1998, 59). Gardnerin seitsemästä älykkyydestä yksi, *persoonallinen älykkyys*, sisältää kaksi erityyppistä älykkyuden muotoa (Kokkonen 2003, 114). Näitä olivat ihmisten välinen eli interpersoonallinen älykkyys ja intrapersoonallinen älykkyys, joka voi näyttäytyä nerokkaina oivalluksia kuten Freudilla tai vaihtoehtoisesti ”sisäisenä tyytyväisyytenä ja elämän järjestämisenä omien perimmäisten tunteiden mukaiseksi”. (Goleman 1998, 59.) Hän ei siis vielä käyttänyt nimenomaista termiä tunneäly, mutta hän määritteli intrapersoonallisen ja interpersoonallisen älykkyuden (Rozell, Pettijohn & Parker 2002, 273). Tätä käytti tutkimuksensa pohjana 1990-luvulla muun muassa Daniel Goleman. Hän rakensi tunneällyn mallinsa Gardnerin mallille monipuolisesta älykkyydestä lähtien intrapersoonallisesta (itsetuntemus ja itsehallinta) ja interpersoonallisesta (empatia ja sosiaaliset taidot) älykkyydestä (Golemanin kotisivu). Saarinen (2001, 25) kirjoittaa kirjassaan tunneällyn olevan taktinen taito, jota tarvitaan ”tässä ja nyt”-tilanteissa selviytymisessä ja perinteinen kognitiivinen älykkyys taas auttaa meitä strategisella tasolla.

Ensimmäisenä termiä *tunneäly* käyttivät Mayer ja Salovey. He muodostivat vuonna 1990 ensimmäisenä laajan teorian tunneällystä joka alun perin koostui kolmesta prosessista

(Rozell ym. 2002, 274). Heidän tekemänsä määritelmä määritteli tunneällyn ”kyvyksi havaita omia ja muiden tunteita ja emotioita, erotella niitä toisistaan ja käyttää tätä tietoa oman ajattelunsa ja toimintansa ohjaamiseen”. Myöhemmin he laajensivat määritelmäänsä koskemaan myös muiden tunteiden ymmärtämistä ja analysointia. (Simström 2009, 75–76.)

1980-luvulta alkaen on tunneälyä tutkinut Reuven Bar-On. Hän tutki emotionaalisen ja sosiaalisen toiminnan yhteyttä ihmisten psykologiseen hyvinvointiin. Hänen ajattelunsa taustalla oli erityisesti Darwinin (1800-luku), Thorndiken (1920), Wechslerin (1940) ja Gardnerin (1983) näkemykset (Simström 2009, 77; Kokkonen 2003, 225).

Vaikka Mayer ja Salovey olivat ensimmäisenä käyttäneet termiä tunneäly ja olivat ikään kuin tunneällyn isä, jäivät heidän kaksi artikkeliaan vuonna 1990 verrattain vähälle huomiolle. Heidän julkaistuaan vuonna 1993 uuden artikkelin, ei sekään aiheuttanut normaalia suurempaa kiinnostusta (Caruso, Bhalerao & Karve 2016, 9). Sen sijaan Daniel Goleman toi tunneällyn maailman tietoisuuteen vuonna 1995 ilmestyneen kirjansa myötä. Hän kirjoitti esimerkkien kautta tunteiden ja tunneällyn merkityksestä lapsuudessa, työssä ja päivittäisessä elämässä. Hän jakaa tunneällyn Saloveyn ja Mayerin määritelmän pohjalta viiteen eri osa-alueeseen joita ovat omien tunteiden tiedostaminen, tunteiden hallitseminen, motivaation löytäminen, muiden tunteiden havaitseminen ja ihmissuhteiden hoito. Oman teoriansa kompetensseista hän esitteli seuraavan kirjansa myötä. Tällöin hän määritteli emotionaalisen älykkyyden eli tunneällyn kyvyksi havaita tunteita sekä itsessä että muissa, motivoitua ja hallita tehokkaasti sekä omia tunnetiloja että ihmissuhteisiin liittyviä tunteita. (Goleman 2012, 361; Simström 1998, 78–79; Kirch 2001, 60; Parker, Pettijohn & Rozell 2011, 131–132).

Tunneälyä on tutkittu ympäri maailmaa. Saarisen (2001) mukaan tunneälytutkimusta on tehty jo neljässäkymmenessä maassa. Johtava maa tunneälytaitojen suhteen on Saarisen mukaan Israel. Hän perustelee sitä vanhalla, tiiviillä kulttuurilla ja jatkuvalla varuillaan-ololla sotaisassa ympäristössä, jolloin on ollut pakko oppia selviytymään. Saarisen mukaan tutkimuksista selviää myös, että vanhemmilla ihmisillä on paremmat tunneälytaidot verraten nuoriin. Verrattaessa tutkimusten kautta naisten ja miesten välistä eroa tunneälyssä, voidaan huomata, että tunneällyn kokonaismäärä ei miesten ja naisten välillä

eroa, kun taas tunneälyn eri osa-alueiden välillä eroja löytyy. Tutkittaessa tunneälyn vaikutuksia suhteessa työssä menestymiseen on saatu tulokseksi tunneälyn olevan tärkeämpi tekijä työssä menestymistä ennustettaessa kuin perinteinen kognitiivinen älykkyys. (Saarinen 2001, 28–31.)

2.3 Tärkeimmät teoriat

Kolme tärkeintä tunneälyteoriaa ovat Bar-Onin (1997, 2006), Golemanin (1995, 1998, 2002) sekä Mayerin ja Saloveyn (1990, 1997) teoriat. Teoriat voidaan nähdä toisiaan täydentävinä pikemmin kuin vastakkaisina, vaikkakin määritelmät vaihtelevat. Kaikki tunneälyteoriat yrittävät ymmärtää miten ihmiset havaitsevat, ymmärtävät, käyttävät hyväkseen ja johtavat tunteita tukeakseen yksilöllistä tehokkuutta. (Simström 2009, 83.) Oheisessa Saarisen taulukossa kuvataan näiden kolmen lähestymistavan keskeisiä taustateoreettisia eroja.

Taulukko 1. Tunneälyn lähestymistavat (Simström 2009, 80; Saarinen 2007, 44)

Näkökulma tunneälyyn	Kiinnostuksen kohde	Kytköksissä
Älykyyden laji (Mayer ja Salovey)	Emotionaalisen informaation älykäs hyödyntäminen	Yleis- tai standardi- älykkyysmalleihin
Piirre, ominaisuus (Bar-On)	Sopeutumiseen ja selviytymiseen liittyvät piirteet ja ominaisuudet	Persoonallisuus- ja piirre- teorioihin
Kompetenssi (Goleman)	Opitut taidot ja kompetenssit tehokkaan toimintatavan taustalla	Työelämän kompetenssi- malleihin

Mayerin ja Saloveyn teoria kuuluu kykypohjaisiin malleihin (*ability models*), kun taas Bar-Onin ja Golemanin teoriat kuuluvat sekoitettuihin malleihin (*mixed models*). Joidenkin teorioiden mukaan tunneälymallien jakaminen näin on hyödytöntä, sillä kaikki mallit

ovat yhteydessä joissain määrin sekä kognitiiviseen älykkyyteen että persoonallisuuden piirteisiin. (Saarinen 2007, 42.)

2.3.1 Mayer ja Salovey

Peter Salovey on selvittänyt tapoja tuoda järkeä tunteisiin. Saloveyn määritelmässä tunneäly jakautuu Gardnerin persoonallisten älykkyyksien pohjalta omien tunteiden tiedostamiseen, tunteiden hallitsemiseen, motivaation löytämiseen, muiden tunteiden havaitsemiseen ja ihmissuhteiden hoitoon (Goleman 1998, 64–66).

John Mayerin mukaan itsetuntemus ei merkitse pelkästään passiivista, puolueetonta mielentilojen tarkkailua vaan se voi ilmetä myös aktiivisempänä. Tunteiden tiedostaminen voi Mayerin mukaan ilmetä ajatuksina joilla ihminen pyrkii ohjaamaan tunteitaan. Tunteiden tiedostaminen ja muuttaminen ovatkin Mayerin mielestä toisiinsa sidoksissa. Mayer jakaa ihmiset tiedostaviin, voimattomiin ja hyväksyjiin sen mukaisesti, kuinka he tarkkailevat ja hallitsevat tunteitaan. (Goleman 1998, 70–71.)

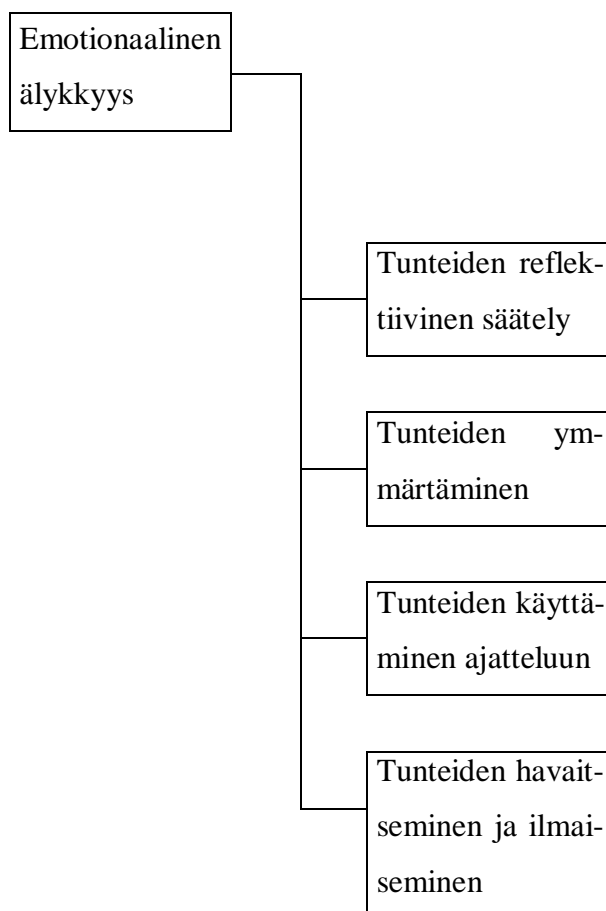
Salovey ja Mayer yhdessä esittivät vuonna 1990 ensimmäisen laajan teorian tunneälystä jonka he vuonna 1997 laajensivat sisältämään ”kyvyn havaita, arvioida ja ilmaista tunteita, kyvyn tavoittaa ja/tai tuottaa tunteita edistämään ajattelua, kyvyn ymmärtää tunteita ja emotionaalista tietoa ja kyvyn säädellä tunteita edistämään emotionaalista ja intellektuaalista kasvua”. (Simström 2009, 76; Rezvani, Chang, Wiewiora, Ashkanasy, Jordan & Zolin 2016, 1112.)

Tunneäly oli Mayerin ja Saloveyn määritelmän mukaan joukko hierarkkisesti järjestäytyneitä tunnepitoisen tiedon havaitsemiseen ja ymmärtämiseen tarvittavia kognitiivisia kykyjä, joita ovat:

1. tunteiden oikea tunnistaminen ja ilmaiseminen,
2. tunteiden käyttö ajattelun apuna, esimerkiksi ongelmanratkaisussa, useamman näkökulman hahmottamisessa ja luovuutta vaativissa tehtävissä,
3. tunnepitoisen tiedon analysoiminen ja ymmärtäminen ja

4. omien ja muiden ihmisten tunteiden säätely (Kokkonen 2003, 116).

Mayerin ja Saloveyn teoria pohjaa siis ajatukseen tunneälystä kykynä. Heidän mielestään ei ollut niinkään tärkeää, kuinka paljon tunneäly korreloi muihin älykkyystekijöihin vaan se, täyttääkö se käsitteellisesti uudelle älykkyydelle asetetut vaatimukset (Saarinen 2007, 41–42). Mayerin ja Saloveyn mukaan tunneäly täyttää perinteiset älykkyydelle asetetut vaatimukset (Pirayesh 2014, 43). Olennaista tässä on se, että uusi tunneälymalli keskittyy vain spesifeihin tunteita koskevan tiedonkäytön kykyalueisiin sen sijaan, että se kohdentuisi itsetuntemukseen tai toisen arviointiin liittyviin yleisiin ominaisuuksiin. Lisäksi olennaista on, että nämä oletetut tunneälykompetenssit ovat ihmisen älykkäässä toiminnassa todella tarpeellisia ja että tunneälyn täytyy erota selkeästi yleisistä piirre- ja lahjakkuusteorioista. (Saarinen 2007, 41–42.)



Kuvio 1. Neljä osa-aluetta Mayerin ja Saloveyn tunneälymallissa (Simström 2009, 76)

Saloveyn ja Mayerin tunneälyn neljän osa-alueen mallia kehitettiin mittaamaan suoraan mittaamista käyttävä MSCEIT -testi (*The Mayer-Salovey-Caruso Intelligence Test*), joka sisältää 141 osiota ja jakautuu neljään tasoon (kokonaistunneälyosaaminen, pääaluekohtainen, osa-aluekohtainen ja tehtäväkohtainen tunneälyosaaminen) (Simström 2009, 81).

2.3.2 Bar-On

Goleman kuvaa, että Bar-Onin tutkimus liittyy aivovaurioihin tietyillä aivojen alueilla, on ”yksi vakuuttavimmista todisteista tunneälyn ilmenemisestä eri aivojen alueilla kuin älykkyyssosamäärä” (Goleman 2014, 10).

Reuven Bar-On tutki emotionaalisen ja sosiaalisen toiminnan yhteyttä ihmisen psykologiseen hyvinvointiin (Simström 2009, 77). Bar-Onin 1990-luvulla kansainvälisen kenttätöiden avulla toteuttaman tunneälyteoriansa tieteellisen testauksen seurauksena tutkimusmuuttujista nousi esille viisi päätekijää, jotka jakautuvat 15 osatekijään. Kokonaistunneäly kuvaa hänen mukaansa yksilön kykyä selviytyä ”tässä ja nyt” -ympäristön haasteista. Viisi tunneälyn päätekijää eli tekijät, jotka kuvaavat tunneälyn ilmenemisen ulottuvuuksia toiminnassamme, ovat hänen mukaansa:

1. intrapersonalliset tekijät (itsetuntemus, omien tunteiden tiedostaminen, vakuuttavuus, itsenäisyys, itsensä toteuttaminen),
2. interpersoonalliset tekijät (empatia, sosiaalinen vastuu, ihmissuhteet),
3. sopeutuminen (todellisuudentaju, joustavuus, ongelmanratkaisukyky),
4. paineensieto (stressinsietokyky, mielihalujen hallinta) ja
5. yleinen hyvinvointi (optimismi, onnellisuus) (Kokkonen 2003, 115).

Päätekijät jakautuvat kuvatusti edelleen osatekijöihin, jotka kuvaavat asenteita sekä ajattelun-, toiminta- ja reagoititapoja (Saarinen 2001, 25–26).

Itsetuntemus, omien vahvuuksien ja heikkouksien ymmärtäminen ja omien tunteiden ja ajatusten rakentava ilmaiseminen ovat Bar-Onin mukaan emotionaalis-sosiaalisen älyk-

kyiden perusta. Hän määrittelee emotionaalis-sosiaalisen älykkyyden oman tutkimuksensa pohjalta ”joukoksi keskinäisessä suhteessa olevia emotionaalisia ja sosiaalisia kompetensseja, taitoja ja fasilitaattoreita, jotka vaikuttavat siihen, kuinka hyvin ymmärrämme ja ilmaisemme itseämme, ymmärrämme toisia ja toimimme heidän kanssaan ja pystymme selviytymään ympäristön päivittäisistä vaatimuksista ja paineista”. (Simström 2009, 77–78).

Bar-On kehitti älykkyydosamäärälle (Intelligence Quotient, IQ) vastineen, emotionaaliseen älykkyyteen liittyvän tunneälyosamäärän (Emotional Quotient, EQ). Hän myös julkisti vuonna 1997 ensimmäisen tunneälyä mittaavan testin, EQ-i:n (*The Bar-On Emotional Quotient Inventory*), jonka teoreettisena pohjana oli hänen mallinsa emotionaalisesta ja sosiaalisesta älykkyydestä, jota hän alkoi nimittää *emotionaalis-sosiaalseksi älykkyydeksi* (ESI). EQ-i on itsearviointityökalu, joka sisältää 133 lyhyttä lausetta, joihin vastataan 5-portaisella asteikolla. (Simström 2009, 77–81; Isokorpi 2003, 215.)

2.3.3 Goleman

Goleman määrittelee tunneälyn kyvyksi ”havaita tunteita sekä itsessä että muissa, motivoitua ja hallita tehokkaasti sekä omia tunnetiloja että ihmissuhteisiin liittyviä tunteita” (Goleman 2012, 361). Goleman toteaa, ettei tavanomainen kouluopetus valmista nuoria todellisen elämän haasteisiin tai mahdollisuuksiin. Tällä hän viittaa siihen, että korkea älykkyydosamäärä ei yksinään riitä menestykseen elämässä. Tunneälyn piirteet unohtuvat kouluilta ja kulttuurilta helposti. Tunne-elämässä voi Golemanin mukaan epäonnistua tai onnistua samoin kuin matematiikassa tai kielissä, minkä vuoksi siihenkin tulee varmistaa tarvittavat valmiudet. Tunnekyvykyys on metakyky, joka määrittää kuinka tehokkaasti osaamme käyttää muita kykyjämme kuten älyä. (Goleman 1998, 56–57.)

Goleman kirjoittaa kirjassaan, että yksi tunneälyn peruskivistä on tietoisuus omista tunteista niiden aikana. Goleman kuvaa John Mayeria ja Peter Saloveyta tunneälyn teorian isäksi. He määrittävät itsetuntemuksen niin, että tuolloin ymmärtää sekä sen, mitä tuntemme, että sen mitä tuosta tunteesta ajattelemme. Goleman (kuten myös Bar-On) nimitää itsetuntemusta tunneälyn peruskyvyksi. (Goleman 1998, 69–75.)

»Mistä sinä pidät kaikista eniten maailmassa?»

»Kaikista eniten», sanoi Puh ja sitten hänen täytyi pysähtyä ajattelemaan. Sillä vaikka Hunajan syöminen oli todella mukavaa, sitä ennen oli hetki, joka oli vielä parempi, mutta hän ei tiennyt miksi sitä sanottiin.

(Hoff 1999, 121.)

Golemanin (1995) mukaan tunneäly on tärkeämpää kuin tekniset taidot tai kognitiiviset kyvyt. Golemanin teoriaan esitettiin vastaväitteitä, kuten esimerkiksi Zeidner, Matthews & Roberts (2009) tai Mayer (2002), mutta kritiikistä huolimatta tunneäly sai edelleen kasvavassa määrin huomiota (Nicholls ym. 2012, 75; Saarinen 2007, 48).

Ihmissuhdekyvyt perustuvat Golemanin mukaan omien tunteiden hallintaan ja empatiaan. Ihmissuhdekyvyt mahdollistavat tehokkaan vuorovaikutuksen muiden ihmisten kanssa. Jollei tällaisia kykyjä omaa, johtaa se sosiaaliseen taitamattomuuteen ja toistuviin ihmissuhdeongelmiin. Ihminen saattaa tällöin vaikuttaa ylimieliseltä, tunteettomalta tai epämiellyttävältä. Sosiaalisilla kyvyillä voimme vaikuttaa muihin innostaen ja rohkaisten mutta myös luoda mielikuvia itsestämme. (Goleman 1998, 146.)

Golemanin (2012, 42–43), malli persoonallisten ja sosiaalisten taitojen kompetensseista sisältää viisi osa-aluetta ja kaksikymmentäviisi tunnetaitoa:

1. Persoonallinen kompetenssi (*personal competence*)
 - *itsetuntemus* (tietoisuus omista tunteista, itsearviointi, itseluottamus)
 - *itsehallinta* (itsekontrolli, luotettavuus, vastuunkantokyky, sopeutumiskyky, innovatiivisuus)
 - *motivoituminen* (kunnianhimo, sitoutuminen, aloitteellisuus, optimismi)
2. Sosiaalinen kompetenssi (*social competence*)
 - *empatia* (kyky ymmärtää muita, kyky kehittää toisia, palvelualttius, erilaisuuden hyödyntäminen, yhteisötuntemus)

- *sosiaaliset kyvyt* (vaikutusvalta, kommunikointikyky, taito hallita konflikteja, ihmisten johtamistaito, kyky käynnistää muutoksia, taito solmia suhteita, yhteistyötaito, tiimityötaidot).

Tunneälyyn liittyy tunnetaitojen kyky (*emotional intelligence skills*). Tunnetaito (tunneälytaito) tarkoittaa opittua, tunneälyyn perustuvaa kykyä, joka auttaa ihmistä tavallista parempiin suoriin työssään. Tunnetaidot kertovat, kuinka suuri osa tunneälyn mahdollistamista kyvyistä on muodostunut työelämässä käytettävään muotoon (Goleman 2012, 40–43). Tunnetaitoja oli alkujaan Golemanin mukaan 25. Tunnetaitoja ovat mm. itseluottamus, itsekuri, luotettavuus, joustavuus, kunnianhimo, aloitekyky, palvelualttius, muiden kehittäminen, vaikuttaminen, viestintä, johtajuus ja tiimityötaidot. Ne sijoittuvat edellä mainittujen tunneälyn osa-alueiden alle. Golemanin mukaan menestyksen salaisuus on, että ihmisellä on vahvoja puolia tarpeeksi, yleensä ainakin kuusi, ja että ne ovat tasaisesti tunneälyn eri osa-alueilta. (Goleman 2012, 41–43.)

Goleman ja Boyatzis kehittivät tunneälyn mittariksi ECI:n (*The Emotional Competency Inventory*), 360 asteen mittausvälineen, Golemanin tunneälymalliin liittyen. Myöhemmin viiden osa-alueen tunneälymalli tiivistyi neljään osa-alueeseen eli itsetietoisuuteen, oman toiminnan johtamiseen, sosiaaliseen tietoisuuteen ja ihmissuhdejohtamiseen. Tunnetaitojen määrä väheni kahdestakymmenestäviidestä kahteenkymmeneen (Simström 2009, 79–81). Golemanin ja Boyatzisin mittari, 360 asteen tunneälyn mittausväline kehittyi edelleen, jolloin sen tarkoitus on muodostaa työtovereiden arvioima systemaattinen, anonymi havainto henkilön käytöksestä. Kehityksen tulos, testi ESCI 360 (*The Emotional and Social Competency Inventory*) arvioi 12 tunneälykompetenssia. Tämän Golemanin ja Boyatzisin (2017) mallin mukaan tunneäly jakautuu neljään osioon jotka jakautuvat edelleen 12 tunneälykompetenssiin. (Goleman ja Boyatzis 2017.)

Kaikki tunneälyä mittaavat testit ovat saaneet osakseen kritiikkiä. Kritiikkiä on aiheuttanut ainakin kykyperäisten testien pisteytys mutta myös itsearviointiin perustuvien testien validiteetti (Caruso ym. 2016, 10).

ITSETUNTEMUS	ITSEHALLINTA	SOSIAALINEN TIETOISUUS	SUHTEIDEN HALLINTA
Emotionaalinen itsetuntemus	Emotionaalinen itsekontrolli	Empatia	Vaikutusvalta
	Sopeutumiskyky		Valmennus ja mento- rointi
	Kunnianhimo	Organisaatio- tietoisuus	Konfliktinhallintataidot
	Positiivinen näkö- kulma		Tiimityö
			Inspiroiva johtajuus

Kuvio 2. Golemanin ja Boyatzisin tunneälyn alueet ja kompetenssit (Goleman ja Boyatzis 2017, 3).

2.4 Tunneäly laskentatoimen uralla

Tunneälyn merkitys laskentatoimessa voidaan katsoa lähtevän jo siitä, että opiskelijan varmistetaan ohjautuvan hänelle soveltuvalla alalla. Howard Gardner onkin todennut koululaitoksen tärkeäksi tehtäväksi lapsen ohjaamisen ”kohti alaa, jolle hänen kykynsä parhaiten sopivat, elämäalueita, joilla hän on taitava ja tyytyväinen itseensä” (Goleman 1998, 58).

Tunneäly on alettu huomioida laskentatoimessa opintojen lisäksi myös rekrytointiprosesseissa. Työnhakijoille on alettu toteuttaa tunneälyä mittaavia testejä valintaprosessissa. Tä-

män vuoksi on tärkeää huomioida tunneäly jo opinnoissa, jotta opiskelija on valmis työelämään ja tunneälyn mittaamiseen jo työtä haettaessa. Muuten vastavalmistunut voi vaikuttaa soveltuvuuskokeissa epäpätevältä haettavaan työhön. (Nicholls ym. 2012, 75.)

Laskentatoimen ammattilaiset työskentelevät ja kommunikoivat jatkuvasti sidosryhmien kuten asiakkaiden, työtovereiden, tavarantoimittajien sekä viranomaisten kanssa. Tämän vuoksi laskentatoimen ammattilaisten on tärkeää ymmärtää tunteita. Tunneäly tarkoittaa kykyä järjestellä, tunnistaa, käyttää ja hallita tunteita ja ihmisiä (Daff ym. 2012, 627). Sen on väitetty olevan taito, joka mahdollistaa laskentatoimen ammattilaisten paremman suorituksen monenlaisissa toiminnoissa kuten johtamisessa, liiketoiminnan kasvussa, tiimin rakennuksessa ja asiakassuhteissa. (Cook, Bay, Visser, Myburgh & Njoroge 2011; Daff, de Lange, & Jackling 2012.)

Tunneälykäs johtaja ymmärtää alaistensa tarpeita paremmin, jolloin hän osaa myös reagoida niihin oikein. Tunneälykäs johtaja myös tunnistaa alaistensa vahvuudet ja potentiaalin ja voi mahdollisesti ohjata heitä urallaan sopivaan suuntaan. Vastaavasti johtaja ilman tunneälyä voi toiminnallaan vahingoittaa motivoituneen henkilöstön toimintaa jättämällä rohkaisun tai tilan antamisen, kunkin työntekijän henkilökohtaisesti tarvitseman, toteuttamatta (Saariluoma 2003, 133). Tiimityössä tunnetietoisuus ja kanssakäymisen säätely auttavat muodostamaan tiimeissä pohjan luottamukselle, tiimihengelle ja tehokkuudelle joka mahdollistaa parhaan mahdollisen yhteistyön ja parhaan suorituksen. Tunneälyyn kuuluu myös kyky antaa ja vastaanottaa kritiikkiä jonka myötä saadaan arvokasta tietoa pohjaksi toiminnan korjaamiseen. (Jonker 2009.) Mitä itsenäisempää ja vastuullisempaa työ on, sitä paremmin itseään tulee kyetä hallitsemaan stressiä välttääkseen. Stressi syntyy siksi, että ihmiseen kohdistetut vaatimukset ja hänen fyysiset, psyykkiset tai intellektuaaliset valmiutensa ovat epätasapainossa. Kyse on sekä ulkoisista vaikutuksista (esimerkiksi aikapaine, kilpailupaine, suorituspainne) että sisäisistä vaikutuksista (kuten täydellisyydentavoittelu). (Bischof & Bischof 2005, 61–62.) Tämä vaatii tunneälyä sekä esimieheltä että alaiselta, jotta tällainen tilanne kyetään tunnistamaan ajoissa ja myös ratkaisemaan se.

Runde (2016) pohtii Harvard Business Reviewin artikkelissaan miksi nuoret pankkiirit, lakimiehet ja konsultit tarvitsevat tunneälyä. Hän nostaa esimerkkinä verkostoitumisen.

Tämä taito vaatii kaikkia tunneälyn osa-alueita. Itsetietoisuus auttaa tunnistamaan sopivat kumppanit ja tilaisuudet verkostoitumiseen ja muovaamaan lähestymistapaa tarvittavasti. Vastavuoroisuus johtaa siihen, että annat enemmän kuin otat, sillä verkostoitumisessa täytyy olla kärsivällinen. Taito aikaansaada luottamus ja kunniallisuus verkostossa auttavat muodostamaan merkityksellisiä suhteita laajaan ihmisryhmään joka on kiinnostunut menestyksestäsi ja hyvinvoinnistasi. Koska verkostoituminen on avain uusiin mahdollisuuksiin ja uralla etenemiseen, on tämä taito erityisen toivottava nuorilla ammattilaisilla, joiden uran suuntaan ne voivat positiivisesti vaikuttaa. (Runde 2017, 5.)

Kansainvälisesti moni suuri organisaatio kuten *American Institute of Certified Public Accountants*, on ottanut käyttöönsä tunneälyä mittaavat testit soveltuvuuskokeissaan. Myös suuret tilintarkastusyrietykset listaavat vaatimuksinaan taitoja kuten tiimityötaidot, sosiaaliset taidot ja ihmissuhdetaidot, esimerkiksi Ernst & Young (Nicholls ym. 2012, 76).

Tunneäly nähdään haluttavana ominaisuutena laskentatoimen työntekijöillä, sillä se mahdollistaa onnistumisen strategisessa päätöksenteossa, tiimityössä, johtajuudessa ja asiakassuhteissa. Daff ym. väittävät tutkimuksessaan (2012), että etsiessään parhaita työntekijöitä, ovat laskentatoimen työnantajat keskittyneet tunneälyyn. Heidän mukaansa kuitenkin laskentatoimen tiedekunnissa on asetettu vähemmän painoarvoa tunnetaitojen kehittämiseksi ja suurempaa painoarvoa yleisille taidoille (Daff ym. 2012, 627). Smigla ja Pastoria (2000) huomauttavat ettei tunneäly tarkoita vain kiltteyttä muita kohtaan tai vapaata tunneilmaisua. Sen sijaan idea on kyetä kontrolloimaan tunteitaan ja kohdata toiset rakentavalla tavalla ongelmien ilmetessä. Tunneäly on erityisen tärkeää laskentatoimen ammattilaisen roolissa loistamisessa tai johtajan roolin ottamisessa. On tärkeää, että osaa ottaa huomioon kuulijan, tilanteen ja muut tekijät, jotta voi ilmaista asiansa oikealla tavalla. Tunneälyn merkitys liittyy tehtävän tärkeyteen - mitä haastavampi tehtävä sitä tärkeämpää se on. Smiglan ja Pastorian mukaan tunneäly kehittyy myös iän mukana.

Menestyneet laskentatoimen ammattilaiset nimeävät itsevarmuuden, tunteen ja tunneälyn laskentatoimen alan tehokkaan johtajan tarvitsemiksi piirteiksi. DeFelicen (2011) artikkelissa kuvaillaan, kuinka eräs talousjohtaja korosti viestintätaitojen tärkeyttä, erityisesti kykyä artikuloida ajatuksiaan alaisille ja vastata nopeasti ja tehokkaasti kysymyksiin. Hänen mukaansa hyvät johtajat ovat dynaamisia, energisiä ja ajattelevaisia. Toinen palkittu

talousjohtaja nimeää myös artikuloinnin ja tehokkaan sanojen käytön vaikeina aikoina erityisen tärkeäksi. Eräs yritysjohtaja kuvaili DeFelicen artikkelissa tilannetta, jonka hän oli kokenut vuosia aiemmin. Hän kuvaili tiimiään tunnolliseksi tiimiksi, joka teki pitkää työpäivää. Kun hän huomasi tiimensä jäsenen väsyvän liikaa, lähetti johtaja hänet kotiin lepäämään minkä lisäksi hän keskusteli tiimensä kanssa levon tärkeydestä. Hän alkoi järjestää realistisia aikatauluja asiakkailleen tilinpäätösaikana ja keskusteli heidänkin kanssaan yrityksen tuotantokyvystä. Yllätyksekseen hän huomasi toimiston toimivan tehokkaasti, pysyvän aikatauluissa, tiimin olevan hyvällä mielellä ja vieläpä asiakkaidenkin olevan tyytyväisiä. Johtajan tunneälyllä on merkitystä myös laskentatoimen työssä, etenkin työelämän ja sen vaatimusten muuttuessa jatkuvasti toimintaympäristön muutoksen myötä. (DeFelice 2011.)

Rogers ja Tierney (2004) toteavat artikkelissaan että laskentatoimen yrityksen johtaminen ei ole enää vain käskyjen antamista alempana hierarkiassa oleville työntekijöille. Pikemminkin se on huippusuorittajien vertaisryhmän ohjailua. Ryhmän asiantuntijoita, joka jatkuvasti kyseenalaistaa, väittelee ja jopa vastustaa aloitteita. Johtajien tulee olla mestareita monimutkaisten verkostojen hallinnassa ja mahdollisen yhteisymmärryksen saavuttamisessa. Organisaatiot eivät ole enää yhtä sääntillisen hierarkkisia kuin aiemmin. Aiemmin hierarkiassa korkeammalla olevien johtajien tuli vain tehdä päätös ja alaiset toteuttivat sen. Nykyisenlainen sovitteleva rooli asiantuntijaympäristössä vaatii johtajalta laajoja tunneälyn taitoja liittyen sekä omien että muiden tunteiden ymmärtämiseen, ihmissuhteisiin, kommunikointiin ja johtamiseen. Johtajan tulee kyetä levittämään luottamusta työpaikalla. Alaisten on uskottava johtajan rehellisyyteen ja toimintaan yrityksen parhaaksi. Johtajan tuleekin ymmärtää omia tunteitaan ja motivaatioitaan ja niiden vaikutuksia omaan näkemykseensä. Heidän täytyy pystyä pitämään tunteensa kurissa, pidättäytyä tuomitsemasta ja ajatella ennen toimimista. Tällöin keskustelu voi rakentua kohti yhteisymmärrystä vihaisen väittelyn sijaan. Tärkeää hyvällä johtajalla on myös kuuntelutaito. Rogers ja Tierney toteavatkin, että hyvä johtaja kuuntelee ainakin kaksi kertaa niin paljon kuin puhuu. (Rogers & Tierney 2004, 78–80.) Johtajien ja esimiesten kannattaa olla hyvin perillä tunneälyn perusteista ja ymmärtää myös omia tunteitaan. Ihmisiä ei voi käskeä ajattelemaan, motivoitumaan tai olemaan innovatiivinen, tämän vuoksi on tärkeää oppia tukemaan toisten tunteita ja reagoimaan eri tavoin erilaisissa olosuhteissa ja tilanteissa. (Simström 2009, 96.)

Kirch, Tucker & Kirch (2001, 60–61) kuvaavat arviolta 20 prosenttia ihmisen menestyksestä johtuvan perinteisesti ymmärretystä älykkyydestä. Tämä tarkoittaa kykyä oppia, ymmärtää ja järkeillä. Loput 80 prosenttia perustuu kykyyn ymmärtää itseämme ja toimia ihmisten kanssa eli tunneälyyn. Journal of Financial Planning (12/2016) taas toteaa saattoman ilmaisun olevan 80 prosenttia kommunikaatiosta. Tunteet ovat signaaleja asiakkaille ja työkavereille. Tunneälykäs laskentatoimen ammattilainen työskentelee paremmin tiimeissä, on empaattisempi, mukautuu hyvin muutokseen, omaa itsekuria ja tulee toimeen muiden kanssa. Nämä ovat kaikki tärkeitä taitoja laskentatoimessa. Tehokkaan laskentatoimen johtajan tulee omata ainakin rehellisyyttä, kypsyyttä, liiketoimintakykyä ja sosiaalisia taitoja. Laskentatoimen työnantajat nimeävät halutuiksi piirteiksi rekrytoitavilla ainakin intersoonalliset ja kommunikaatiotaidot. Näitä taitoja kuitenkin vähäisessä määrin kehitetään laskentatoimen opinnoissa. Laskentatoimen organisaatioiden tulee kiinnittää näiden taitojen kehittämiseen huomiota. Tunneälyn kehittäminen vaatii työnantajalta pitkää sitoutumista tavoitteeseen. Lyhyelläkin harjoittelulla tosin voidaan saada tuloksia aikaan. Henkilön tunnistaessa esimerkiksi raivon tunteen, voi hän perinteisen keinon mukaisesti harjoitella laskemaan kymmeneen ennen kommunikointia. Tunneälyn kehittäminen on kuitenkin pitkäaikainen prosessi ja sen tulee koskea kaikkia. Tunneälyn kehittäminen onkin jatkuvaa oppimista. Tässäkin oppimisessa onnistumisen kokemukset tukevat jatkokehittymistä. Smigla ja Pastoria toteavat tunneälyä tarvittavan, kuten myös kommunikaatiotaitoja ja teknisiä taitoja, sillä ne ovat välttämättömiä laskentatoimen alalla menestymiseen. Vähintäänkin tunneäly voi tehdä työpaikasta harmoniseman ja tehokkaamman. (Smigla & Pastoria 2000.)

3 LASKENTATOIMEN MUUTTUVA TYÖELÄMÄ

3.1 Muuttuva työelämä

Tunneäly on tekijä, joka selittää persoonakohtaisia eroavaisuuksia työhön ja henkilökoh-
 taiseen elämään liittyvien tilanteiden kanssa selviämisessä (Bedi & Bedi 2015, 116). Jär-
 vensivun, Nikkasen ja Syrjän (2014) tekemän työelämän muutoksessa pärjäämisen stra-
 tegioita selvittävän tutkimuksen mukaan työelämän muutoksiin suhtautumisessa on eroja
 sekä sukupuolten että sukupolvien välillä. Tutkimuksen mukaan miehet luottavat omaan
 osaamiseensa ja sen myötä pärjäämiseen selvästi naisia enemmän. Tämä siitä huolimatta,
 että naiset ovat yli 65-vuotiaiden ikäluokkaa lukuun ottamatta koulutetumpia kuin miehet.
 Myös luottavaisuus omasta pärjäämisestä on yhteydessä sukupuoleen. Lisäksi se on yh-
 teydessä ammattiasemaan, jolloin erityisesti johtoasemassa olevat miehet olivat muita
 useammin luottavaisia suhtautumisessa pärjäämiseensä. (Järvensivu ym. 2014, 91–92.)

Työelämä on myös laskentatoimessa muuttunut globaalin liiketoimintaympäristön muu-
 toksen yhteydessä 1990-luvun alusta alkaen (Jones & Abraham 2009, 48). Ammattikuvat
 laajenevat ja peruskoulutus ammattiin menettää merkitystään elinikäisen oppimisen hy-
 väksi. Formaalisiiin, yleistettäviin valmiuksiin ei voida siirtyä ilman konkreettista työko-
 kemusta josta yleistää. (Siltala 2007, 239.) 1990-luvun loppupuolelta nousivat esiin no-
 pean teknologisen kehityksen asettamat uudet haasteet (Virkkunen 2002, 5). Työ on
 muuttumassa liikkuvammaksi, projektiluontoisemmaksi, joustavammaksi, verkostomai-
 semmaksi samalla kuin resursseja vähennetään ja muutokset ovat jatkuvia. Sukupuolten
 välillä näyttäytyy tässäkin Järvensivun ym. (2014) tutkimuksen mukaan eroa mm. naisten
 huoltovelvollisuuksiin liittyvästä aikaan ja paikkaan sidottuna olemisesta johtuen. Tutki-
 muksen mukaan tulevaisuudessa on tärkeää pohtia vaikutuksia esimerkiksi mobiilin työn
 ja projektityön lisääntymisellä eri sukupuolten työelämäkokemuksiin, työhyvinvointiin
 sekä mahdollisuuksiin työn ja vapaa-ajan yhdistämiseen kullekin ihmiselle hyvällä ja elä-
 mänvaiheeseen sopivalla tavalla. Kirjoittajat toteavatkin, että ”tulevaisuuden työelämän
 haaste tulee olemaan siinä, miten purkaa suomalaiselle työelämälle tyypillisiä tasa-

arvo – ongelmia (palkkaus, sukupuolenmukainen segregaatio) ja varmistaa, ettei muuttuva työelämä synnytä uudenlaisia epätasa-arvon kokemuksia.” (Järvensivu ym. 2014, 94–95.)

Myös niin sanotut epätyypilliset työsuhteet, tarkoittaen vakituisen kokopäivätyön normista poikkeavia työnteon muotoja, ovat nykypäivänä monimuotoistamassa työelämän todellisuutta. Osa- ja määräaikaisen työn merkitys työntekijälle vaihtelee riippuen sen mukaan, onko kyseessä oma valinta, millainen on elämäntilanne ja millä alalla työtä tehdään. Pyöriä myös toteaa olevan tärkeä kysymys, kuinka globaalit megatrendit kuten kansainvälinen kilpailu työpaikoista, ilmastonmuutos, ekosysteemin rajallisuus ja näiden yhteisvaikutukset heijastuvat tulevaisuuden työelämään myös Suomessa. (Pyöriä 2017, 12–16.)

Suuri muutos työelämässä koettiin tietotekniikan ja laajamittaisen automaation tullessa työpaikoille 1980–1990 –lukujen vaihteessa. Ennen tietokoneiden työpaikalle tuloa oli osto- ja myyntilaskujen teko, kirjeiden kirjoittaminen tai palkkojen laskeminen ja maksaminen opittu käytännössä ja konekirjoituskurssin käyminen oli taannut työvälineiden hallinnan vuosikymmeniksi. Sittemmin ovat tulleet opeteltaviksi tietotekniset työvälineet, usein vaihtuvat ja keskenään eri tavoin toimivat ohjelmat. (Kirjonen 2003, 109.) Tämän ovat suuret ikäluokat kokeneet Järvensivun ym. (2014) tekemän tutkimuksen mukaan lähes säännönmukaisesti merkittävimmäksi työelämässä kohdatuksi muutokseksi. Muiden ikäluokkien osalta se ei enää toistu havainnoissa yhtä vahvasti erottuvana. Sen sijaan uudenlaiset muutostokemukset kuten organisatoriset muutokset, kiusaaminen ja kärsimys nousevat esiin. Vaikka muutkin sukupolvet ovat olleet osallisina muutoksiin tai niistä tietoisia, ovat tietyt työelämän muutokset muotoutuneet kuitenkin ajan myötä erityisesti jonkin sukupolven muutostokemuksiksi. (Järvensivu ym. 2014, 177.)

Myös työelämässä tapahtuva muutos työaika-käsitteessä on huomioitava. Työaika, sen sijoittuminen, määrä ja mittaaminen, liittyy myös moniin edellä kuvatuista muutoksista työelämässä. Järvensivun ym. (2014) tekemässä tutkimuksessa pärjäämisstrategian kuten ”Työn ja vapaa-ajan tarkempi erottaminen, Oman työn tarkempi rajaaminen ajallisesti, Oman työn tarkempi rajaaminen sisällöllisesti, Jaoin tehtäviä uudelleen työtovereideni tai yhteistyökumppaneideni kanssa, Jätin taukoja väliin, Tein ajatustyötä tai keskittymistä

vaativaa työtä kotona, Tein ylimääräistä työtä iltaisin tai viikonloppuisin sekä Ajoitin loman työtilanteen ehdoilla.” ovat valinneet useammin naiset kuin miehet. (Järvensivu ym. 2014, 169–171.) Anttila ja Oinas puhuvat 24/7 – yhteiskunnasta, joka on nykyisen elämänrytmin mukainen käsite. Käsite on toisaalta myönteinen ja lupauksia antava ja toisaalta kielteinen ja uhkaavakin. Se sisältää ansiotyön ja vapaan sekä arjen ja pyhän sekoittumisen. Hyvänä puolena se on mahdollisuus perheen, omaehtoisen työn, harrastusten ja kulutuksen yhdistämiselle tarjoten uudenlaisen aikasuvereniteetin. Se ei kuitenkaan sovi kaikille, aiheuttaen haasteita yhteiseen ja ennustettavaan elämisen rytmiin, joka helpottaa sopeutumaan yhteiskuntaan. Huonona puolena onkin tällaisen yhteiskunnan mahdollisesti aiheuttama yhdessäolon vaikeaksi ja sosiaalisten suhteiden hauraaksi tekeminen. Konkreettisen tulkinna lisäksi 24/7 – yhteiskunta voi pitää sisällään myös ajatuksen tunteesta, että työ on aina läsnä. Pyöriän ym. mukaan työaikakulttuuria Suomessa voi luonnehtia enimmäkseen terveeksi, eikä ole perusteltua puhua 24/7 – yhteiskunnasta ainakaan palkkatyön osalta. (Pyöriä 2017, 100–112, 201.) Ihmisen kokemus siitä, että hän hallitsee elämäänsä ja voi tehdä asioita joita itse pitää mielekkäänä ja tärkeänä sekä se, että hän itse pystyy hahmottamaan mitä hänen elämässään tapahtuu, on sekä fyysisen että psyykkisen terveyden kulmakivi. Asiantuntijatyössä kuten laskentatoimen alalla työ saattaa pitkäaikaisen kuormituksen sekä työhön tai suoriutumiseen liittyvien epäonnistumisen kokemusten myötä kuormittua stressiksi. Ihmisen kiire voi aiheuttaa, ettei hän ehdi edes havainnoida stressitilanteita elämässään (Saarinen 2002, 104). Wun (2011) tutkimuksessa todetaan tunneälyllä olevan positiivinen vaikutus työsuoritukseen. Korkean tunneälyn tason omaavat työntekijät olivat todennäköisempiä onnistumaan potentiaalisten negatiivisten stressireaktioiden vähentämisessä (Wu 2011, 21). Hyvinvointiin liittyy myös kuulluksi tuleminen kokemus ja muilta saatu tuki. Työntekijän organisaatioon ja sen tavoitteisiin sitoutuminen voivat olla ratkaisevia vaikuttimia siinä, miten motivoituneita ja itseohjautuvia he ovat ja kuinka itsenäisesti he pyrkivät kohti organisaation ja omien tavoitteidensa optimaalisia mahdollisuuksia. Virheiden mahdollisuus kasvaa negatiivisten piirteiden kuten pessimismin, epäonnistumisen pelon, vieraantuneisuuden ja heikon itsetunnon myötä. Johtajan taidot tukea alaistaan yksilöllisesti tämän persoonallisuus huomioiden on tässä ratkaisevaa. (Saariluoma 2003, 132–133.)

Interpersoonallinen tunneäly voi olla tässä sekä uhka että mahdollisuus. Liiallinen joustavuus ja sopeutuminen joustavan työn ja työaikojen luonteeseen saattaa aiheuttaa kuormittumista henkilökohtaisessa jaksamisessa. Kuitenkin omien tunteiden tiedostaminen, itsetuntemus ja muut tunneällyn osatekijät tukevat omien voimavarojen havainnointia. Työpaikan ja organisaation tunneäly on tässä merkittävää ohjaamisen ja tukemisen näkökulmasta.

Muutosten määrä lisääntyy jatkuvasti toimintaympäristössämme. Muutokset ovat aina vain vaikeammin ennakoitavissa ja niiden vauhti kasvaa rajusti. Pysyäkseen tehokkaana pitää yrityksen erottua kilpailijoista ja kehittää jatkuvasti toimintaansa. (Saarelma-Thiel 2009, 11).

3.2 Työelämän muutostilanteet

Siirryttäessä tuotantotaloudesta ja teknisten taitojen korostumisesta kohti tietoyhteiskuntaa jossa työskentely tapahtuu tiimeissä, korostuu tunneällyn merkitys. Tällaisen uuden työympäristön myötä johtajilta vaaditaan aiempaa enemmän ja monipuolisemmin taitoja johtamisesta, tiimityöstä ja verkostoitumisesta. Tällaisten taitojen kehittämisessä ja parantamisessa on tunneälyä pidetty tärkeänä. (Bay & McKeage 2006.) Myös alaisilta vaaditaan nykyään alaistaitoja, tiimityötaitoja ja verkostoitumista. Tällaisia taitoja tarvitaan jokapäiväisen työn lisäksi erityisesti työelämän muutostilanteissa kuten erilaisissa organisoitumiseen liittyvissä muutoksissa. Nämä tilanteet vaativat tunneälyä ja itsensä johtamista. Itsensä johtamisella tarkoitetaan monenlaista itseen kohdistuvaa vaikuttamista ja itsensä ohjaamista. Se tarkoittaa jatkuvaa muuttumista, uuden oppimista ja vanhan poisoppimista, kykyä kyseenalaistaa vanhat asenteet ja uskomukset ja ottaa vastuu itsestä ja muista. Itsensä tunteminen kaikkine vahvuuksineen ja heikkouksineen on onnellisen ja hyvän elämän perusedellytys. Tämä kaikki auttaa työelämän vaatimiin muutostilanteisiin sopeutumista ja esimieheltä niiden läpi johtamista. (Salmimies 2008, 21.)

Johtajia arvioidaan sen mukaan, kuinka he osaavat käyttäytyä ja käsitellä tiimiään. Johtajalla tulee olla visio ja tunnetta, jotta hän kykenee onnistuneisiin saavutuksiin tuottaen

innostusta ja energiaa organisaatiossa. Johtajan tulee osata kuunnella, motivoida, inspiroida, ohjata, suostutella ja luoda merkityksellisyyttä. Tämä asettaa paljon paineita johtajan tunneälyn taidoille. Johtajalla tulee olla pätevyyttä vähintäänkin päätösten täytäntöönpanosta, kurista, innovaatioista, analyyseistä ja strategiasta. Todellisuudessa tehokkaat johtajat työskentelevät Golemanin mukaan tunteiden kautta. (Mathew & Gupta 2015, 75–76.) Kolarin (2010, 5) tutkimus osoittaa, että johtajalla tulisi olla ihmisten tunnetilojen tunnistamisen taito. Kolarin mukaan ”Tunneälykäs johtaja osoittaa arvostavansa henkilöstöään, hän pyrkii vahvistamaan heidän myönteisiä tunteitaan ja voimaannuttamaan heitä”. Tärkeää voimaannuttamisessa on dialogi, tilannetietoisuus ja tunneälyn eri ulottuvuudet. Kolarin huomauttaa, että ihmisten johtaminen on sosiaalinen ja molemmin puolinen vuorovaikutusprosessi. Onnistunut vuorovaikutus voi mahdollistaa sekä henkilöstön osaamisen että myös johtajana kehittymisen. (Kolari 2010, 5.)

Muutostilanteita työelämässä aiheuttaa Simströmin (2009) mukaan myös suomalaista työelämää yleisestikin kohtaava suuri rakenteellinen muutos työvoiman ikääntyessä. Ikääntyvät ja ikääntyneet tulevat muodostamaan suurimman ikäryhmän työvoimassamme ainakin vuoteen 2025 asti. Pienimmän ikäryhmän muodostavat vastaavasti nuoret, alle 25-vuotiaat. Muutoksen vaikutukset kohdistuvat koko yhteiskunnan lisäksi yrityksiin suurten henkilöstö- ja organisaatiomuutosten kautta mutta myös suoraan yksilöihin työkyvyn ja osaamisen ylläpitämisen ja jaksamisen kautta. Ikäjohtamisella tarkoitetaan Ilmarisen, Lähteenmäen ja Huuhtasen (2003, 8) mukaan ”työntekijän iän ja ikäsidonnaisten tekijöiden huomioon ottamista päivittäisjohtamisessa, työn suunnittelussa ja organisoinnissa ja työskentely-ympäristössä niin, että voidaan synnyttää sellainen työpaikkakulttuuri, jossa jokainen työntekijä -ikänsä katsomatta -voi kokea olevansa arvokas”. Jokaiseen muutosprosessiin liittyy ristiriitoja ja ongelmatilanteita, jotka vaativat nopeaa ja avointa käsittelyä, ratkaisuvaihtoehtojen etsimistä ja päätöksentekoa. Esimiehen tulee myös kyetä näkemään ja tunnustamaan omat puutteensa ja rajoituksensa. Johtajuus on esimiesten ja alaisten välistä jatkuvaa vuorovaikutusta. Ihmisen työelämänsä kulkuaan liittyvät olennaisesti johtamiseen kohdistetut odotukset, jotka vaihtelevat työelämän eri vaiheissa. Esimiehen tulee kyetä sopeuttamaan johtamisensa kunkin johdettavan yksilöllisen tilanteen mukaan ja tukemaan johtamisellaan eri-ikäisten urakehitystä. Tämä vaatii esimieheltä kykyä tunnistaa johdettavan yksilöllinen tilanne ja sitä kautta valita oikea johtamistapa. (Simström 2009, 21–23, 34, 40, 53.)

Tunneälyllä on tärkeä rooli päätöksenteossa (Yadav 2014, 49). Lukuisissa eri tieteenalojen tutkimuksissa on tuotu esiin ihmisen päätöksenteon epärationaalisuus. Ei ole myöskään todennäköistä, että ihminen kykenisi stressaavassa työelämän muutostilanteessa pohtimaan ennakoivasti toimintansa seurauksia yhteisön tai yhteiskunnan näkökulmasta. Luonnollista on miettiä seurauksia itsensä ja lähipiirin kannalta. Jos muutostilanne koetaan vielä kuormittavaksi, voi ihmisen päätöksenteko olla erityisen epärationaalista. (Järvensivu ym. 2014, 103–106.)

3.3 Laskentatoimen ammattilaisen roolin muutos

Laskentatoimi on perinteisesti ymmärretty alana, jossa tarkkuus on alan ammattilaista kuvaavista tekijöistä tärkein. Baldvinsdottir, Burns, Norreklit ja Scapens (2009) kirjoittavat artikkelissaan laskentatoimen työntekijän roolin olevan perinteisesti kuvattu olevan objektiivinen, tunteista irrallinen, vakava ja kiinnittävän huomioita pieniinkin yksityiskohtiin. Stereotypian mukainen kuva laskentatoimesta on tylsä ja stereotypian mukaan laskentatoimen ammattilaisetkin ovat tylsiä eivätkä ainakaan kiinnostavia.

Laskentatoimen työntekijän tarkkuusvaatimusta määrittää osaltaan kirjanpitolain lähtökohta, hyvä kirjanpitolapa. Kirjanpitolain 1. luvun 3 §:ssä määritellään hyvän kirjanpitotavan vaatimus: ”Kirjanpitovelvollisen on noudatettava hyvää kirjanpitolapaa.” Hyvän kirjanpitotavan lisäksi kirjanpitolain 3. luvun 2 § määrittää vaatimukset, joiden mukaisesti tilinpäätöksen tulee antaa oikea ja riittävä kuva toiminnan tuloksesta ja taloudellisesta asemasta olennaisuusperiaatteen mukaisesti. Näissä puitteissa laskentatoimen ammattilainen toimii.

Laskentatoimen ammattilaisen rooli on kehittynyt viime vuosina. Laskentatoimi on nykyään kilpailevampaa, kuin se oli vain muutama vuosikymmen sitten ja ammattilaiset saavat nyt työskennellä huomattavasti laajemmissa rooleissa kuin aiemmin. Enää ei olla pelkästään numeroihmisiä vaan tulee kyetä toimimaan myös aina vain tiiviimmin asiakkaiden kanssa ja kaiken kattavassa neuvonantajan roolissa. Konflikteja tulee eteen työelämässä ja niiden ratkaisemisessa tunneäly on merkityksellinen tekijä. Strategiat ovat

tiivimpi osa tehtäviä jolloin tunneälyn merkitys kasvaa, sillä tällöin tulee kyetä ymmärtämään ja samaistumaan asiakkaaseen. Aiemmin tekninen asiantuntemus oli kaikki kaikessa laskentatoimessa mutta nykypäivänä tunnustetaan kasvavassa määrin ihmissuhteet jotka määrittävät suurelta osin menestystä. (Stalker, 2008, 56–57.)

1970- ja 1980-luvuilla laskentatoimen ammattilainen kuvattiin vastuuntuntoiseksi ja järkeväksi henkilöksi, joka tuottaa tietoa päätöksentekoa varten. 1990-luvun alussa kuvailu alkoi saada jännittävämpiä ja voimakkaampia ilmentymiä uskaltavasta tutkijasta. Edelleen kuvaa rakennettiin kuitenkin hyvin rationaalisesta henkilöstä. (Baldvinsdottir ym. 2009, 858, 879). Laskentatoimen työelämä on muuttunut globaalin liiketoimintaympäristön muutoksen yhteydessä 1990-luvun alusta alkaen. Laskentatoimen ammattilaiset eivät ole enää pelkästään tiedon tuottajia vaan he ovat nykyään laajemmassa ja kattavammassa asemassa toimien myös tiedon hyödyntäjinä, strategisina analyytikkoina ja tiedon ammattilaisina enemmän kuin vain laskentatoimen teknisinä tuntijoina. Laskentatoimen ammattilaiset ovat muuttumassa tai heillä on tarvetta muuttua tulevaisuuteen katsoviksi, taitaviksi strategeiksi ja tiimipelaajiksi. Tästä seuraa laskentatoimen koulutukselle paineita mukautua muuttuneisiin tarpeisiin. Tämä ei kuitenkaan tee tarpeettomaksi perinteisiä teknisiä taitoja. (Jones & Abraham 2009, 48–49.)

Ajan myötä tapahtuvan laskentatoimen ammattilaisen roolin muutoksen lisäksi rooli voi muuttua myös muista syistä. Hyvönen, Järvinen ja Pellinen (2015) tutkivat artikkelissaan laskentatoimen ammattilaisen roolin muutosta huomioiden erityisesti muutoksen dynamiikan ja laskentatoimen ammattilaisen aktiivisen roolin. He analysoivat tutkimuksessaan johdon laskentatoimen ammattilaisen roolin muutosta henkilökohtaisella tasolla tutkien muutosta kohti laskentatoimen controller -roolia. Roolin muutoksen läpivientiin organisaatiossa tarvitaan tiettyjä ominaisuuksia. Muutos ei voi olla ainoastaan henkilötason muutos vaan sen tulee tapahtua organisaatiossa niin, että jopa mahdollisen henkilövaihdon jälkeen muutos jää voimaan. Tämä siitäkkin huolimatta, että muutos voi lähteä liikkeelle vain yhdestä henkilöstä. Muutokseen tarvitaan tiedon ja muutoshalun lisäksi tarvittavaa talouden tietotaitoa. Tutkimuksen mukaan toiminnanohjauksen automatisointi aiheutti laskentatoimen tehtävien vähenemisen ja muuttumisen tarkastellussa yrityksessä. Automatisointi mahdollisti toimivamman tiedonsaannin ja sen myötä erilaisen tehtävän

kuin aiemmin. Saatavilla olevan tiedon määrä kasvoi valtavasti ja tiedon käyttöä ei rajoittanut enää tiedon saatavuus vaan henkilökohtainen raja asettui siihen, kuinka paljon tietoa voi hyödyntää. Talouden controllerin rooli muuttui aktiivisemmaksi ja controllerin käyttämä tieto kohdistui myös aiempaa vahvemmin tulevaan eli tietoa käytettiin analysoitessa tulevia skenaarioita. Controllerin piti vakuuttaa yritysjohto uudenlaisen taloudellisen analyysin avulla uuden tietojärjestelmän hyödyistä. Uusi controllerin rooli perustuikin ajatukseen, että controller voisi toimia johtajana itsekin. Controllerin rooli case-yrityksessä muuttui stereotyyppisestä ”pavunlaskijasta” talousvaikuttajaksi. Avainroolissa oli pyrkimys uudistaa käytäntöjä automatisoinnin ja tiedon hyödyntämisen kautta. Kysymys olikin tarvittavasta asennemuutoksesta kohti bisnesajattelua, riskinottoa, aktiivisuutta uusien ratkaisujen löytämisessä ja toiminnan kehittämisessä sekä kykyä muodostaa tarvittavia verkostoja. (Hyvönen ym. 2015.)

Low ym. (2016) tutkivat työnantajan odotuksia laskentatoimen työntekijöiltä ja totesivat aiemman tutkimuksen perusteella työnantajien olevan sitä mieltä, että laskentatoimen vastavalmistuneet eivät olleet valmistautuneita työelämän vaatimuksiin yleisten taitojen osalta mutta olivat paremmin valmistautuneita vaadittujen teknisten taitojen osalta (Botes 2009; Jackling & de Lange 2009; Kavanagh & Drennan 2008; Tempone ym. 2012). Tutkimusten mukaan laskentatoimi pääaineenaan valmistuneilta puuttuu työnantajien mielestä taitoja liittyen mm. tiimityöhön, ihmissuhteisiin, luovuuteen ja viestintään. Myös kykyjä liittyen ongelmanratkaisuun, motivointiin ja kuunteluun pidetään nykyään tärkeinä (mm. Botes 2009; Kim, Ghosh & Meng 1993). (Low ym. 2016, 40–41.)

Työnantajan odotukset laskentatoimen ammattilaiselta eroavat aiemman tutkimuksen valossa myös yrityksen koon perusteella. Neljän suuren yrityksen (Deloitte, Ernst & Young, KPMG, PwC) odotukset olivat suuremmalta osin esiintymistaidoissa, kirjallisissa taidoissa sekä analyttisissä, luovissa ja kriittiseen ajatteluun liittyvissä taidoissa. Vähemmälle painoarvolle jäivät tekniset taidot. Pienissä ja keskisuurissa yrityksissä sen sijaan asetettiin suurempi painoarvo tekniselle osaamiselle ja etsittiin valmistuneita, joilla oli hyvät ihmissuhdetaidot. (Bui & Porter 2010.)

Pyöriä pohtii kirjassaan, että tulevaisuudessa digitalisaatio, automaatio, tekoäly ja robotit saattavat tehdä nykyisistä ammateista osan tarpeettomiksi (Pyöriä ym. 2017, 15). Tietoverkkojen globalisoituminen onkin jo nyt aikaansaanut käytännössä rajattomat tiedon saantiin liittyvät mahdollisuudet. Työministeriön julkaisussa (2000, 35) on kuvattu kuinka tänä päivänä lukiolaisella on käytössä tiedon hankinnan ja julkaisun järjestelmät, joita Einstein ei luultavasti olisi osannut edes kaivata. Tällä on tietenkin vaikutusta kehitys- ja luovaan työhön. Laskentatoimi onkin muuttumassa kasvavassa määrin asiantuntijatyöksi muun muassa juuri digitalisaation myötä. Asiantuntijatyössä voi olla vaikea erottaa, mikä aika on työaikaa ja mikä vapaa-aikaa. Tähän vaikuttaa myös se, että työ on mielessä myös vapaa-ajalla. Voi myös olla, että pitkiä työpäiviä ja kiirettä pidetään eräänlaisena kunniamerkkinä, jolla osoitetaan korkeaa sosiaalista asemaa. Viestintäteknologia mahdollistaa työn irtautumisen fyysiseltä työpaikalta ja ajasta. Toisaalta taas on lisääntyntä painetta työn ja vapaa-ajan rajaamiselle mitä voidaan selittää modernin familismin eli perhekeskeisyyden nousulla. Myös vapaa-aikaan kohdistuu enemmän vaatimuksia ja odotuksia. (Pyöriä 2017, 112–116.)

Tunneäly on kaikesta huolimatta edelleen usein nähty toisluokkaisena taitona laskentatoimessa. Näkökulma on teknisen asiantuntemuksen rakentamisessa. Kuitenkin tehtävien muuttuessa, tulee koulutuksen ja rekrytoinnin vastata haasteeseen, jottei tule tilannetta jossa väärä henkilöitä valitaan väärin tehtäviin. Avaintekijä tunneälyssä on kyky ymmärtää ja tuntea empatiaa toista henkilöä kohtaan. Laskentatoimessa tulee voida unohtaa perinteinen kuiva kuva laskentatoimen ammattilaisesta ja kyetä luomaan toimivia suhteita asiakkaisiin ja henkilökuntaan. (Stalker, 2008, 56–57.)

Laskentatoimen työelämä on tietotyötä. Blom, Melin ja Pyöriä (2001, 137) toteavat tutkimuksessaan työn rasittavuuden kasvun, aikapaineiden ja työpaikkojen sisäisen ilmapiirin uhkaavan kaventaa perhe-elämän mahdollisuuksia. Pyöriän ym. (2017, 202) kuvaamasti työelämän kiire ei jakaudu tasaisesti, vaan haasteet kuten perheen ja työn yhteensovittaminen, kasautuvat erityisesti korkeasti koulutetuille tietotyöntekijöille. Toisena vastaavana ryhmänä mainitaan ne, joiden työ tulee tehdä epäsäännöllisinä työaikoina ja lyhyellä varoitusajalla. Tietotyöntekijälle työn kiireisyys ja korkeat vaatimukset aiheuttavat haasteita. Tästä tuleekin tulevaisuudessa hankkia lisää tutkimustuloksia. Asiassa on myös muita ulottuvuuksia, kuten mobiiliteknologia joka toisaalta parantaa ajanhallintaa,

mutta kuitenkin voi samalla lisätä asioiden samanaikaisuutta ja kasvattaa näin koettua emotionaalista kuormaa. Etenkin aikoina, jolloin työelämässä kohdataan paljon uutta ja erilaisia haasteita, on tunneälyn merkitys yksilön, tiimin ja organisaation suoritusta ajavana tekijänä tunnustettava. Esimieheltä vaaditaan vahvaa johtajuutta ja tilannetajua erityisesti muutostilanteissa. Tiimin jäsenten tunteiden hallinta ennustaa muun muassa Dunawayn (2013) tutkimuksen mukaan vahvasti tiimin tehokkuutta. Tunneälyä voikin ajatella vaikkapa nuolena, joka auttaa osumaan onnistuneen johtajuuden ja puhtaan erinomaisuuden napakymppiin (Werner 2009, 13).

4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON ANALYYSI

4.1 Systemaattinen kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on koota tiettyyn tutkittavaan aiheeseen tai aihepiiriin liittyvä relevantti tieto ja vastata määriteltyyn tutkimusongelmaan. Aiheesta tulee olla olemassa aiempaa tutkimustietoa, jotta kirjallisuuskatsaus voidaan tehdä. Kirjallisuuskatsauksella hahmotetaan olemassa olevan tutkimuksen kokonaisuutta. Sillä voidaan kuitenkin tarkoittaa yhtäläillä kahden tutkimuksen käsittelyä, kuin laajaakin tutkimuskokonaisuutta. (Johansson, Axelin, Stolt & Ääri 2007, 2-3; Kirjallisuuskatsauksen tekeminen; Kirjallisuuskatsaus.)

Systemaattinen kirjallisuuskatsaus kuuluu teoreettisen tutkimuksen piiriin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 123). Se on sekundaaritutkimus jo olemassa oleviin tutkimuksiin. Se on siis toisen asteen tutkimusta, missä tutkitaan jo olemassa olevaa tutkimustietoa. (Voutilainen, Leino-Kilpi, Mikkola ja Peiponen 2000, 59). Tutkimusten tulee olla korkealaatuisia ja tarkasti määriteltyjen sisäänottokriteerien mukaisesti rajattuja ja valikoituja (Systemaattinen kirjallisuuskatsaus). Sisäänottokriteerien tulee perustua kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymyksiin, jotka määritellään ennen kuin tutkimukset valitaan. Tutkimusten laadusta täytyy varmistua arvioimalla laatu ja sen myötä varmistamalla kirjallisuuskatsauksen luotettavuutta. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus käsittelee tiettyä ajanjaksona tehtyjä relevantteja tutkimuksia, ja se on päivitettävä ajoittain. Tarkoitus on mahdollisimman kattava synteesi mahdollisimman toistettavasti, läpinäkyvästi ja virheettömästi. (Johansson ym. 2007, 4, 46, 59, 101; Kirjallisuuskatsaukset.) Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tarkoitus on luotettavassa tiedon tiivistämisessä päätöksenteon perustaksi. Olennaista on tarkka tieteellinen tutkimussuunnitelma, johon systemaattinen kirjallisuuskatsaus perustuu (Voutilainen ym. 2000, 59).

Systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa on vaiheita ja se etenee vaihe vaiheelta suunnittelusta raportointiin. Karkeasti jaoteltuna vaiheet voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen; katsauksen suunnitteluun, katsauksen tekemiseen hakuineen, analysointineen sekä synteesineen ja katsauksen raportointiin. (Johansson ym. 2007, 5, 58–61.)

4.2 Tutkimuksen toteutus ja hakukriteerit

Tutkielman suunnitteluvaiheessa tarkasteltiin tunneälyn ja laskentatoimen aihepiiristä aiemmin tehtyä tutkimusta. Tarkastelun perusteella tehtiin tutkimussuunnitelma, jossa määriteltiin tutkimusongelma. Tutkimusongelmaksi muodostui: *Onko tunneälyllä merkitystä laskentatoimessa ja voiko tunneälyä kehittää?* Kriteereiksi otettiin tieteellisen tutkimuksen kohdistuminen sekä tunneälyyn (*emotional intelligence, emotionell intelligens*) että laskentatoimeen (*accounting, redovisning*). Kieli rajattiin englantiin, suomeen ja ruotsiin. Tutkimuksen julkaisuajankohta päätettiin jättää rajaamatta. Myöskään maantieteellistä rajausta ei tehty. Kirjallisuuskatsaukseen otettiin mukaan vain julkaistuja vertaisarvioituja tieteellisiä artikkeleita, jotka löytyvät verkossa koko tekstinä. Tämän jälkeen pohdittiin hakutermit ja valittiin käytettävät tietokannat.

Toisessa vaiheessa toteutettiin tutkimusten haku ja valikointi. Tämän jälkeen ne analysoitiin. Artikkeleita on etsitty systemaattisen kirjallisuuskatsauksen mallin mukaisesti valituilla hakusanoilla valituista tietokannoista. Artikkelien haussa käytettiin Andor –hakupalvelua ja tietokantoja EBSCOhost (Ebsco) ja ProQuest Social Science Premium Collection (ProQuest). Haut toteutettiin 11.2.2018 päivä. Haku tehtiin myös Google Scholar -hakukoneella mutta otsikkotason läpikäynnissä selvisi hakutulosten vastaavan Andor-hakupalvelun antamia tuloksia. Hakusanoina käytettiin sanaparia *emotional intelligence* ja *accounting*. Tällä pyrittiin saamaan hakutuloksiksi tunneälyyn liittyvät artikkelit jotka liittyvät myös laskentatoimeen. Hakukriteeriksi valittiin myös *peer reviewed* ja *full text*. Tämän avulla saatiin vertaisarvioituja artikkeleita jotka myös löytyvät kokonaisuudessaan verkosta. Hakutuloksina Andor-hakupalvelusta saatiin 11 998 tulosta, Ebsco-haulla 17 tulosta ja ProQuest -haulla 3 662 tulosta. Hakujen kautta saatiin runsaasti hakutuloksia, joista vain pieni osa kuitenkin täyttää hakukriteerit. Hakutuloksista läpi käytiin aina ensimmäiset sata hakutulosta. Tähän päädyttiin havaitsemalla hakutulosten muuttuvan huomattavan epärelevantiksi tietyssä vaiheessa hakutulosten listaa. Aiemman tieteellisen tutkimuksen todettiin riittävän systemaattisen kirjallisuuskatsauksen toteuttamiseen.

Ensimmäisellä kerralla otsikkotasolla tulokset läpi käytäessä valikoituivat mukaan artikkelit, jotka täyttivät hakukriteerit kummankin vaatimuksen, tunneälyn ja laskentatoimen yhteyden osalta. Tutkimustulosten laatu arvioitiin tämän jälkeen tarkemmin lukemalla

koko teksti. Tässä yhteydessä tutkimukset huolellisesti luettaessa selvisi joidenkin tutkimusten sivuavan laskentatoimea liian kaukaisesti eli maininnan tasolla eikä tutkimuksen kohdistuksena, jolloin artikkeli jätettiin pois tutkimuksesta. Yksi artikkeleista aiheutti pohdintaa tunneällyn kriteerin täyttämisen osalta, sillä se käsitteli enemmän yleisiä taitoja kuin tunneälyä. Tarkastelun seurauksena artikkeli kuitenkin valikoitui mukaan sen antaman relevantin tiedon vuoksi. Tämän tarkastelun myötä muodostui joukko artikkeleita, jotka täyttivät hakukriteerit sekä tunneällyn että laskentatoimen vaatimuksen osalta ollen näin tarpeeksi laadukkaita ja relevantteja kirjallisuuskatsaukseen, jolloin voidaan osaltaan pyrkiä lisäämään tutkimuksen luotettavuutta. Kaikkinensa mukaan tutkimukseen valikoitui 18 artikkelia (Liite 1). Mukaan valikoituneiden artikkelien määrä kertoo laskentatoimen osalta tehdyn tunneällyn tutkimuksen vähäisestä määrästä. Jotkin tutkimuksista löytyivät Andor-hakupalvelun lisäksi myös toisesta tietokannasta. Tällöin ne on merkitty taulukossa 2 pääasiallisena lähteenä toimineeseen Andor-hakupalveluun.

Taulukko 2. Tutkimukseen valikoituneet artikkelit

Andor	EBSCOhost	ProQuest	Yhteensä
10	2	6	18

Prosessin luotettavuuteen kuuluu myös kieliharhan välttäminen. Kieliharha tarkoittaa sitä, että käytetään vain tietyn kielisiä tutkimuksia (Johansson ym. 2007, 53). Hakuprosessissa tehtiin haut edellä kuvattua vastaavasti myös hakusanoilla *tunneäly* ja *laskentatoimi*, mutta hakutuloksiksi ei tullut systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen hyväksyttäviä tieteellisiä artikkeleita. Haku tehtiin myös ruotsiksi hakusanoilla *redovisning* ja *emotionell intelligens*, mutta tulokset eivät täyttäneet kirjallisuuskatsaukselle asetettuja kriteereitä. Toistojulkaisemisen harhan välttämiseksi on huomioitu tuloksista pois mahdolliset vaihtelevilla kirjoittajien nimillä useaan kertaan hakutuloksiksi tulleet julkaisut.

Valittuja artikkeleita systemaattisesti läpikäymällä on tarkoitus saada muodostettua näkemys aiempien tutkimustulosten perusteella siitä, onko tunneälyllä merkitystä laskentatoimen työntekijän tai opiskelijan elämässä. Tämän vuoksi hakukriteerinä oli, että artikkelin tuli käsitellä suoranaisesti laskentatoimea. Artikkeleita löytyy tarpeeksi laadukkaana aineiston saamiseksi tutkielmaan.

Tutkimuksia haettaessa ei tarkoituksellisesti tehty ajallista rajausta. Tällä haluttiin selvittää kaikki mahdollinen aiheesta tehty tutkimus ja saada ajallinen ymmärrys tehdyn tutkimuksen historiaan. Tästä huolimatta on nähtävissä tutkimusten ajoittuvan 2000-luvulle. Tästä voidaan huomata tunneällyn tutkimuksen olevan suhteellisen uusi alue ja tarve tutkimuksille aiheesta olevan edelleen olemassa.

Kolmannessa vaiheessa raportoitiin tulokset ja tehtiin niiden perusteella johtopäätökset.

4.3 Aineiston analyysi

Bay ja McKeage (2006) toteavat artikkelissaan tutkijoiden kesken vallitsevan kasvava ymmärrys siitä, ettei työpaikka ole enää sellainen kognitiivisesti johdettava ympäristö, miksi se joskus ajateltiin. Tunteet ovat suuressa merkityksessä työelämässä ja tunneäly aletaan ymmärtää kyvyksi, joka voi mahdollistaa kirjanpitäjien paremman suorituksen monilla alueilla, kuten johtamisessa, asiakassuhteissa ja päätöksenteossa. Tutkimus tarkastelee tunneällyn tasoa laskentatoimen yliopisto-opiskelijoilla koillis-USA:ssa ja pyrkii tutkimaan tunneällyn merkitystä laskentatoimen alalla. Vertailun vuoksi Bay ja McKeage mittaavat tunneälyä myös ryhmältä markkinoinnin opiskelijoita. Tutkimus toteutettiin käyttämällä Mayer-Salovey-Caruso tunneälytestiä (MSCEIT). Tuloksista oli nähtävissä selvä ero miesten ja naisten välillä, miesten saadessa merkittävästi alempia tuloksia. Myös pääaineen mukaan on nähtävillä merkittävä vaikutus tuloksiin. Kaikissa osioissa laskentatoimen opiskelijat saavuttivat korkeammat pisteet verraten markkinoinnin opiskelijoihin. Tätä voi selittää esimerkiksi niin, että ihmiset joilla on korkeampi tunneälytaso, ovat kiinnostuneita laskentatoimesta useammin kuin markkinoinnista. Bayn ja McKeagen mukaan aiemmat tutkimukset todistavat, että työnantajat uskovat tunneällyn olevan tärkeä ominaisuus. Tämän vuoksi kouluttajien on liitettävä tunneälykoulutus laskentatoimen opinto-ohjelmaan. Tärkeimpänä havaintona tutkimuksessa voidaan pitää sitä, että yleisesti laskentatoimen opiskelijoilla ei ollut kovin korkeaa tunneällyn tasoa verraten aiempaan tutkimukseen (Gohm ja Clore 2000). Bay ja McKeage toteavatkin, että ottaen huomioon tunneällyn keskeisen roolin näiden opiskelijoiden ammatillisessa, sosiaalisessa ja siviilielämän menestyksessä, ovat he huonosti varautuneet tulevaisuuteen.

Tutkimuksen mukaan tunneällyn opetusta tulee kehittää, koska se ei nykyisellään ole riittävää parantamaan opiskelijoiden tunneällyn tasoa. (Bay & McKeage 2006.)

Daff, de Lange ja Jackling vertailevat artikkelissaan yleisiä taitoja ja tunneälyä laskentatoimen opetuksessa. Vaikka yleisten taitojen kehittäminen on ollut laajalti suosiossa laskentatoimessa, on myös opiskelijoiden tunneällyn kehittäminen saanut, hieman vähäisemmässä määrin tosin, kannatusta. On todettu, että tunneälyllä on merkitystä työelämässä. Meets ja Planalp (2002) toteavat tunneällyn ja kommunikoinnin välisen yhteyden olevan erityisen tärkeää liiketaloudessa (Daff ym. 2012, 628). On raportoitu tunneällyn merkityksestä muutosjohtamisessa (Palmer, Walls, Burgess & Stough 2001) ja palveluntarjoajan tunneällyn merkityksestä asiakastyytyväisyyteen (Kernbach & Schutte 2005). Tiiminvetäjän tunneällyn on todettu vaikuttavan tiimitasoiseen tunneällyyn ja toimintaan (Koman & Wolff 2008) kuten myös tiimin jäsenten tunneällyn vaikuttavan tiimin yhteishenkeen (Luca & Tarricone 2001). Laskentatoimen neljä suurta kansainvälistä yritystä ovat myös kiinnostuneita tunnetaidoista jopa siinä määrin, että ne tarjoavat koulutusta tunneällystä työntekijöilleen todeten, että tunneällyyn liittyvät taidot ovat ratkaisevia taitoja tulevaisuuden johtajilla. Myös laskentatoimen työpaikkailmoituksissa ilmoitetaan lisääntyvässä määrin tunnetaidot vaadituiksi taidoiksi laskentatoimen tehtäviin. Daff ym. päättelevät aiemman tutkimuksen perusteella, että yleisten taitojen sisältyminen opintosuunnitelmiin ei johda toivottuihin tuloksiin ja toteavat, että tunneäly on puuttuva elementti laskentatoimen opinto-ohjelmissa, joka vaaditaan aikaansaamaan taitavampia ja kykenevämpiä tutkinnon suorittaneita. Tämän vuoksi yleisten taitojen ja tunneällyn opetus tulee yhdistää, jotta pystytään saavuttamaan työnantajien odotusten mukainen taso. Artikkelitoteaa myös, että tunneäly ja yleiset taidot kohtaavat monelta osin. Aiemman kyselyn vastausten perusteella (Freedman ja Bayne 2007) 89 prosenttia vastanneista työnantajista piti tunneälyä olennaisena tai erittäin tärkeänä organisaatiossaan. On myös havaittu, että valmistuneiden tunneällyn taso vaikuttaa heidän saamiinsa työtarjouksiin kansainvälisissä kirjanpitoyrityksissä ja että kehittynyt tunneällyn taso vaikuttaa menestykseen liiketoiminnan lisäksi myös henkilökohtaisessa elämässä (Carmeli 2003). Vaikka laskentatoimen henkilöstöön kohdistuvia tutkimuksia ei ole paljoa, todistavat ne silti laskentatoimen opiskelijoiden heikomman tunneällyn tason verraten muihin kuin laskentatoimen opiskelijoihin. Tunneällyn kehittäminen vaatii moninaisempia lähestymistapoja, kuin ainoastaan

perinteinen luento-opetus. (Kuvio 3.) Erilaisia lähestymistapoja ovat esimerkiksi kirjallisuuden tutustuminen, rooliharjoitukset, itsearviointit ja keskustelu. Erilaisten tunneälytilanteiden hahmottaminen on myös tärkeää jo opiskeluvaiheessa. Tunneälyn kehittäminen auttaa artikkelin mukaan laskentatoimen ammattilaisia suoriutumaan hyvin alati muuttuvassa työelämässä. (Daff, de Lange & Jackling 2012.)

Ehdotettu toimenpide	Kehitettävä tunnetaito
Tunneälyn merkityksen ymmärtäminen Opiskelijoiden tulee ymmärtää miksi tunneäly on tärkeää työpaikalla	Organisaatiotuntemus
Oman tunneälyn tason arvioiminen Erilaisia arviointimenetelmiä on olemassa	Itsetunto
Harjoitukset jotka auttavat ymmärtämään omia tunteitaan	Itsekontrolli
Harjoitukset jotka auttavat työskentelyssä muiden kanssa	Empaattisuus Ryhmä- ja yhteistyötaito Kyky kehittää toisia
Harjoitukset kommunikaation kehittämiseksi	Emotionaalinen itsetietoisuus Empaattisuus Itsekontrolli

Kuvio 3. Toimenpiteet tunneälyn kehittämiseksi laskentatoimen opiskelijoilla (Daff, de Lange & Jackling 2012.)

Low, Botes, Dela Rue ja Allen (2016) tutkivat ideaalia laskentatoimen tutkinnon suorittanutta työnantajan näkökulmasta Uuden Seelannin kontekstissa. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena puolistrukturoituna haastattelututkimuksena suurimmille laskentatoimen työnantajille Uudessa Seelannissa. Tutkimus keskittyi teknisten taitojen ja yleisten taitojen vastakkain asetteluun mutta tutkimuksessa selvitettiin myös tunneälyn merkitystä. Lisäksi tutkitut yleiset taidot olivat tunnetaitojen kanssa pitkälti yhteneväisiä. Samojen osioiden käsittelystä huolimatta yleiset taidot ovat jättäneet huomioimatta joitakin tärkeitä

osia tunneälystä (Daff ym. 2012, 628). Tuloksista on huomattavissa, että työnantajat painottavat ihmissuhdetaitoja ja kykyä sopeutua yrityskulttuuriin. Kommenteista kävi ilmi persoonan, asiakkaiden ymmärtämisen, ihmissuhdetaitojen ja keskustelutaitojen tärkeys työnantajalle. Työnantajat korostivat maalaisjärkeä, positiivista asennetta, halukkuutta kokeilla uusia asioita, kuuntelutaitoja ja ongelmanratkaisukykyä. Seitsemän kymmenestä vastaajasta piti yleisiä taitoja tärkeämpänä kuin teknisiä taitoja. Muut kolme pitivät näitä yhtä tärkeinä. Kaikki haastateltavat pitivät tunneälyä tärkeänä tekijänä laskentatoimessa. Yhden haastateltavan mukaan tunneäly on vaikea opettaa, koska se riippuu kokemuksista ja kasvatuksesta. Kokonaisuudessaan työnantajat pitivät pehmeitä taitoja tärkeämpinä tai vähintään yhtä tärkeinä kuin teknisiä taitoja. Enemmistö oli myös sitä mieltä, että yliopisto valmistaa opiskelijoita hyvin työelämään. Yhdeksän kymmenestä vastaajasta oli tietoinen tunneällyn merkityksestä ja kaikkien mielestä se oli tärkeä tekijä, jota laskentatoimen työntekijältä vaaditaan. Tutkimuksen tulokset tukevat sitä, että laskentatoimen opetuksessa tulisi kehittää opinto-ohjelmaa tunneällyn opetuksen osalta. Kaikki työnantajat, yrityksen koosta riippumatta, pitivät erittäin tärkeänä tai kriittisenä interpersoonallisia taitoja, suullisen ilmaisun taitoja, kuuntelukykyä, tiimityötaitoja ja kunnianhimoa tai motivaatiota. Tunneäly todettiin tärkeäksi työnantajan näkökulmasta. (Low, Botes, Dela Rue & Allen 2016.)

Myös Cook, Bay, Visser, Myburgh ja Njoroge (2011) toteavat artikkelissaan, että tunneäly voi mahdollistaa laskentatoimen ammattilaisen paremman suorituksen johtamisessa, tiimin rakentamisessa, asiakassuhteissa ja päätöksenteossa. Akersin ja Porterin (2003, 65) mukaan tunnetaidot ovat jopa kriittisiä laskentatoimen ammattilaisen menestykselle. Tutkimuksia tunneällyn merkityksestä laskentatoimessa on ollut vain vähän mutta tunnustusta tunneällyn merkitykselle on tullut myös esimerkiksi suurten tilintarkastusyhtiöiden taholta. Deloitte ja PwC tarjoavat koulutusta tunneällyyn. KPMG sisällytti tunneällyn vaatimukseksi uutta henkilöstöä rekrytoitaessa. Vaatimuksista huolimatta koulutus on reagoinut hitaasti. Cookin ym. tutkimuksessa tutkittiin tunneälyä laskentatoimen ja yleissivistävien aineiden opiskelijoilla kolmessa yliopistossa, jotka tarjosivat laskentatoimen opetusta, joihin kuuluu erilaisia yleissivistävien aineiden vaatimuksia. Yliopistot sijaitsivat Kanadassa, Etelä-Afrikassa ja Yhdysvalloissa. Tutkimuksessa analysoitiin myös työkokemuksen ja tunneällyn välistä suhdetta. Cook ym. mittasivat tunneällyn lisäksi

myös psykopatiaa, joka on mahdollisesti tunneälyä rajoittava ominaisuus. Tulokset antavat viitteitä, että tunneäly ei ole korkeampi vain koulutuksen tason perusteella tarkasteltuna. Laskentatoimen ja yleissivistävien aineiden opetuksen välistä suhdetta tarkasteltaessa ei myöskään löytynyt eroa. Myöskään opiskelujen vaiheen mukaan verrattaessa ei löytynyt eroavaisuuksia tunneälyn tasossa. Tulosten mukaan laskentatoimen opiskelijat eivät valmistuessaan omaa työnantajien toivomaa ja edellyttämää tunneälyn tasoa. Tämän vuoksi laskentatoimen opetusta tarjoavien tahojen tulisi ymmärtää kehittämistarve joka mahdollistaisi opiskelijoiden tunneälyn lisäämisen. Tulokset aiheuttavat huolta laskentatoimen ohjelman kehityksestä. Cook ym. tuovat esille Lindebaumin (2009) tutkimuksen jonka mukaan lyhytkestoinen harjoitus ei aiheuttaisi todellisia muutoksia tunneälyyn, vaan tunneäly luultavimmin kasvaa vaikeiden tai tuskallisten kokemusten kautta. Tutkimus käytti mittauksessa MSCEIT-testiä (*Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test*). Tutkimuksen tulosten mukaan kaikkien kolmen yliopiston osalta laskentatoimen opiskelijoilta puuttuu tunneälyn taso, jota työnantajat odottavat ja pitävät tärkeänä. Tunneälyn taso oli kahdessa kolmesta tutkitusta yliopistosta jopa laskenut tutkimusaikana. Yliopistossa, jossa taso oli noussut, oli otettu käyttöön erityinen ohjelma, joka sisälsi muun muassa tutor-toimintaa ja aktiivista oppimista. Näyttää mahdolliselta, että ohjelman vaikutuksesta opiskelijoiden tunneäly oli lisääntynyt. Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että niillä opiskelijoilla, joilla oli enemmän työkokemusta erityisesti liittyen asiakassuhteisiin ja vastuullisiin tehtäviin, oli korkeampi tunneälyn taso kuin niillä, joilla työkokemusta oli vähemmän. On pääteltävissä, että koulutukseen kannattaa sisällyttää työharjoittelua tai asiakaspalveluopetusta. Työnantajien on myös tärkeää antaa palautetta myös pehmeämistä taidoista teknisten kykyjen lisäksi. (Cook, Bay, Visser, Myburgh & Njoroge 2011.)

Ken McPhail tutkii artikkelissaan (2004) ongelmaa, joka perustuu perinteiseen tunteiden rooliin liiketoiminnan päätöksenteossa. Taustalla on ajatus, että tunteisiin perustuvat reaktiot liiketoiminnan kysymyksissä ovat epätoivottuja. Artikkelissa tutkitaan tätä tavalista väärinkäsitystä järjen ja tunteen välillä, mikä on johtanut epäonnistumiseen opiskelijoiden tunneälyn kehittämisessä laskentatoimen koulutuksessa. McPhailin mukaan tunteet ovat keskeisiä kaikessa rationaalisessa päätöksenteossa. Tutkimuksessa todetaan useita näkökulmia järjen ja tunteiden suhteesta päätöksenteossa. Tunteiden voidaan nähdä olevan hyödyksi hahmotettaessa, mitkä ongelmat tulee ratkaista ja missä järjestyksessä.

Tunteet auttavat myös tunnistamaan näkökulmat jotka järjen tulee ottaa huomioon päätöksenteossa. Lisäksi tunteiden voidaan katsoa auttavan oikeiden tavoitteiden asettamisessa. McPhail toteaa näyttävän selvältä, että sekä laskentatoimen opiskelijat, että laskentatoimen ammattilaiset käyttävät tunteita tehdessään päätöksiä liittyen laskentatoimeen. McPhail tuo esiin myös näkökulman, jonka mukaan järki voitaisiinkin nähdä erityisenä tunnetilana. Tämän näkökulman kautta hän toteaa, että tunteiden poissulkeminen laskentatoimen opiskelusta ja päätöksenteosta on mahdotonta. McPhail tuo 2004 julkaisussa artikkelissaan esiin, että tunteet nähdään edelleen negatiivisessa valossa ja etenkin laskentatoimessa on jääty kiinni kognitiiviseen kehittymiseen ja analyttisiin taitoihin. Harvoin keskustellaan muiden älykkyyden tasojen merkityksestä ja pyrkimyksestä kehittää niitä laskentatoimen opiskelun piirissä. McPhail tutkii tunneälyä Glasgown yliopiston laskentatoimen opiskelijoilla kolmen eri tunneälyä vaativan tilanteen kautta. Hän totesi lopputuloksena, että on mahdotonta tietää, oliko näillä tilanteilla lopulta merkitystä opiskelijoiden tunneälyyn. Joka tapauksessa, jollei tunneälyä oteta järjestelmällisesti mukaan laskentatoimen opiskeluun, jäävät vaikutukset lyhytikäisiksi. McPhail kannustaa laskentatoimen ammattilaisia rohkaistumaan tunteiden ottamisessa mukaan päätöksentekoon, mutta myös toteaa, että tämän kriittisesti tehdäkseen, tulee heillä olla kehittyneempi tunneällyn taso. (McPhail 2004.)

Salehi, Zadeh, Ghaderi ja Tabasi (2016) tutkivat koulutuksen ja akateemisen ympäristön suhdetta tunneälyyn laskentatoimen opiskelijoilla yliopistoissa Iranissa. Tutkimuksessa käytetään Bar-Onin tunneälytestiä. Salehin ym. mukaan laskentatoimi ei ole ainoastaan rationaalinen toiminto vaan myös tunteet ovat tärkeä tekijä laskentatoimessa. Tutkimuksen mukaan yliopistossa laskentatoimea opiskelevien kannattaa opiskella laskentatoimen lisäksi muitakin pääaineita, koska niiden myötä voivat kehittyä myös muut kyvyt kuten kommunikointi, kriittinen ajattelu ja moraalinen päättely. He korostavat, että yliopistosta valmistuneiden on oltava valmiita aloittamaan laskentatoimen uralla. Tulosten mukaan ei löytynyt merkittäviä eroja tunneällyn muutoksessa opintojen aikana laskentatoimen opiskelijoiden ja muiden kuin laskentatoimen opiskelijoiden välillä. Salehi ym. toteavat toisaalta, että yliopiston aikana opiskeltavista kursseista puuttuu tunneällyn opetus. (Salehi, Zadeh, Ghaderi & Tabasi 2016.)

Jonkerin artikkelissa (2009) tavoitteena on koota yhteen ja arvioida laskentatoimen ammattikuntaan kohdistettuja tunneällyn kehittämisohjelmia. Tutkimus tarkastelee kannattaako tunneälyä kehittää. Tutkimuksen tausta-ajatuksena Jonkerilla on tunneällyn linkittyminen hyvinvointiin, parempaan stressinsietokykyyn, sosiaaliseen sopeutumiseen, tehokkaaseen tiimityöhön ja työtyytyväisyyteen. Myös tunneällyllä ja työasenteella on yhteys. Jonkerin tarkoituksena oli tarkastella, minkälainen merkitys tunneällyn kehittämisohjelmalla oli laskentatoimen ammattilaisille. Tutkimus toteutettiin kahden ryhmän avulla, käyttäen muutoksen mittaamiseen alku- ja lopputestejä ja sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia metodeja. Ryhmät koostuivat tulevista laskentatoimen työntekijöistä. Tutkimustulosten mukaan löytyi merkittäviä eroja tunneällyn kokonaismäärässä mitattuna käyttäen Bar-Onin EQ-i mallia. Malli mittaa kykyä ja potentiaalia suoritukseen sen sijaan että mittaisi suoritusta itsessään. Myös kolme viidestä tunneällyn alueesta Bar-Onin testillä mitattuna osoittivat merkittävää eroa ja kehitystä tunneällyn kehittämisohjelman seurauksena verraten kontrolliryhmään. Näitä alueita olivat interpersoonallinen tunneäly, sopeutuminen, ja yleinen hyvinvointi. Tutkimuksen johtopäätöksenä oli, että tunneällyn kehittäminen tulisi sisällyttää liiketalouden opetusohjelmaan sen aikaansaaman tunneällyn kehittymisen ja sitä kautta työelämään aikaansaadun merkityksen vuoksi. Myös työelämässä tulee suorittaa tunneällyn arviointia taitojen ylläpitämiseksi ja kehittymisen seuraamiseksi. (Jonker 2009.)

Margavion, Margavion, Higniten ja Mosesin (2012) tutkimuksen tavoite on täyttää erillisten aiemmin tehtyjen tutkimusten jättämä aukko vertailemalla amerikkalaisten ja kiinalaisten liiketalouden opiskelijoiden tunneälyä, opiskelijoista merkittävällä osalla on pääaineena laskentatoimi. Tutkimuksessa mukana oli yksi yliopisto Yhdysvalloista ja yksi itäisestä Kiinasta. Tutkimuksessa käytettiin standardisoitua tunneälytestiä, jonka Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden ja Dornheim ovat vuonna 1998 kehittäneet. Tutkimuksen tulosten mukaan amerikkalaisopiskelijoiden keskimääräinen tunneällyn taso oli korkeampi kuin kiinalaisopiskelijoilla. Laskentatoimen opiskelijoiden tulokset jäivät heikommaksi verraten liiketalouden lähes kaikkiin muihin pääaineisiin sekä amerikkalaisten että kiinalaisten opiskelijoiden osalta. Opiskelijoilla, joilla oli kaksi tai useampia kansainvälisiä kursseja, oli korkeampi tunneällyn taso kuin niillä, joilla oli vain yksi tai vähemmän kansainvälistä kurssia. (Margavio, Margavio, Hignite & Moses 2012.)

Noël, Michaels ja Levas (2003) tutkivat luonteenpiirteiden ja itsearvioitun käyttäytymisen suhdetta opiskelijan pääainevalintaan liiketalouden opiskelijoilla kahdessa yliopistossa Yhdysvalloissa. He käyttivät tutkimuksessaan Cattellin kysymysmallia ja Lennoxin ja Wolfen itsemonitorointiasteikkoa. Tulosten mukaan tutkimuskohteina olevista yliopistoista valmistuvien luonne ja itsearvioitu käytös vaihtelivat pääaineesta riippuen ja osaltaan myös stereotyyppien kautta. Tutkimuksen näkökulma on, valitsevatko liiketoiminnan opiskelijat pääaineen urakuvitelmiensa perusteella vai siksi, että pääaine sopii heidän luonteelleen? Noël ym. kuvailevat kuinka Wheeler (2001) tarkasteli tutkimuksessaan liiketalouden opiskelijoiden luonnetta. Hän totesi, että monet laskentatoimen alan kohtaamista ongelmista liittyy kirjanpitäjien luonteenpiirteisiin. Wheelerin mukaan laskentatoimen pääaineenaan lukevien tulisi oppia vuorovaikutustaitoja kollegojen ja asiakkaiden kanssa ja kehittää tarvittavia sosiaalisia taitoja, jotta he olisivat kykeneviä toimimaan tiimikeskeisessä työympäristössä. Noël ym. suorittama tutkimus osoitti stereotypiaa laskentatoimen opiskelijoista todeksi ja löysi selviä eroja persoonallisuuspiirteiden ja itsearvioinnin taitojen suhteen pääaineiden välillä. Laskentatoimen opiskelijat olivat varautuneempia, alttiimpia käyttämään keskittynyttä ajattelua, pidättäytyneitä, periksi antamattomia, arkoja, käytännöllisiä ja jännittyneitä vuorovaikutuksessa. Laskentatoimen opiskelijat olivat huomattavasti heikompia kuin muiden pääaineiden opiskelijat kontrolloimaan muille antamaansa vaikutelmaa itsestään, muokkaamaan käyttäytymistään tilanteen mukaan, tunnistamaan valehtelua, lukemaan toisten tunteita tai erottamaan sitä, pitävätkö muut vitsiä huonona. Laskentatoimen opiskelijoiden tulokset ennakoivat vaikeuksia ryhmätyössä ja tiimitoimeksiannoissa. Tutkimuksen aikaansaamaa tietoa persoonan ja ihmishuokäyttäytymisen piirteistä laskentatoimen opiskelijoilla voi käyttää hyväksi esimerkiksi opetusmetodeja suunniteltaessa. On tärkeää kehittää laskentatoimen opiskelijoita luovempaan ja vähemmän varautuneeseen suuntaan. Hyvä laskentatoimen koulutus auttaisi laskentatoimen opiskelijoita kasvamaan joustavamman kontaktissa muiden kanssa ja antaisi kontrollia kykyyn toimia rakentavasti yhdessä muiden kanssa. Tämä auttaisi tutkimuksen mukaan opiskelijoita kasvamaan menestyksekkäämmäksi urallaan, joka vaatii enenevässä määrin tiimityö- ja ryhmätaitoja yli osastorajojen. (Noël, Michaels & Levas 2003.)

Nicholls, Wegener, Bay ja Cook (2012) tutkivat artikkelissaan kanadalaisen yliopiston laskentatoimen opiskelijoita, jotka tarkoituksella muuttavat vastauksiaan kahdessa tärkeimmässä tunneälyä mittaavassa testissä. Testeinä on käytetty tunneälyn mittauksessa käytettyjä testejä MSCEIT (*Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test*) ja EQ-i (*Emotional Quotient Inventory*). Näiden testien käyttäminen laskentatoimen rekrytointiprosessissa voi aiheuttaa ongelmia monestakin syystä. Ensinnäkin koulutuksen opiskelijalle antamat valmiudet voivat jäädä heikoiksi, jolloin opiskelija ei pärjää testissä ja vaikuttaa näin heikommalta hakijalta. Vaihtoehtoisesti, jos käy ilmi näiden testien olevan helposti manipuloitavissa, on vaarana, että todellisuudessa heikompi hakija saa työpaikan. Opinto-ohjelmissa olisi otettava huomioon tunneälyn tarve laskentatoimessa ja pyrittävä antamaan opiskelijoille tämä tärkeä taito, jotta he pärjäävät työhaastatteluissa. Laskentatoimen opiskelijoille voidaankin opettaa haastatteluun valmistautumista, sisältäen myös testit kuten tunneälyä mittaava testi joilla on tarkoitus hakijoita arvioida. Tutkimuksessaan he totesivat, että kumpikaan testeistä ei ollut selkeästi parempi toistaan rekrytointiprosessissa. Kummatkin testit vaativat korjaamista, sillä potentiaaliset hakijat voivat muokata testituloksiaan soveltumaan haettavaan tehtävänkuvaan. Tunneälyn opettamisen lisäksi myös tunneälyä mittaavan testin antamien tulosten manipuloinnin oppiminen on mahdollista. (Nicholls, Wegener, Bay & Cook 2012.)

Strongman ja Wright (2008) tarkastelivat artikkelissaan perinteistä länsimaista laskentatoimen työpaikkakulttuuria. Tutkimuksessa todettiin, että laskentatoimessa naispuoliset työntekijät saattavat joutua tekemään vaikeita valintoja työpaikalla, koska he omaavat enemmän tunneälyä verraten miehiin. He rakentavat alustuksessaan kuvaa, jonka mukaan tie, johon tavanomainen työpaikka kulminoituu, tapaa perinteisesti olla hyvin perinteinen ja miehinen. Se perustuu logiikkaan ja rationaalisuuteen, jolloin kaikki tunteisiin viittaava voidaan katsoa haittaavan tieteellisen objektiivisuuden tavoitetta. Stereotypia naisista koostuu pääosin epäloogisuudesta, tunteellisuudesta ja kyvyttömyydestä tunteiden piilottamiseen. Tällaisen stereotypian mukaisesti tunteiden piilottaminen olisi paras vaihtoehto. Tällöin tunne ja työpaikka ovat ristiriidassa. Stereotypian mukaisesti naisilla tunteet ovat toimineet uralla etenemisen estävästi, sillä laskentatoimi on määriteltävissä varsin konservatiiviseksi alaksi. Strongman ja Wright kuitenkin toteavat, että tämä stereotypia on järjetön. Sen sijaan löytyy todistettuja linkkejä positiivisten tunteiden, työtyytyväisyyden ja paremman työtehon välillä. Artikkelissa todetaan, että naiset saattavat omata

yhteiskunnassamme enemmän tunneälyä kuin miehet. Naiset voivatkin menestyä laskentatoimessa käyttäen tunneällyn näkökulmia työpaikalla sen sijaan että yrittäisivät jättää tunteet syrjään. (Strongman & Wright 2008.)

Kermis ja Kermis (2010) nostavat artikkelissaan esiin laskentatoimen työelämän muutoksen ja laskentatoimen koulutuksen velvollisuuden vastata siihen. Tällöin koulutus vastaisi työelämän tarpeisiin, jonka mukaan tekniset taidot ovat välttämättömiä mutteivat yksinään riittäviä. He toteuttivat testin laskentatoimen opiskelijoille. Artikkelissa todetaan, että tunneällyn opettamiseen on kehitetty koulutusohjelmia. Koulutus vaatii pitkäkestoista sitoutumista laskentatoimen organisaatiossa, jossa koulutus otetaan käyttöön. Artikkelissa todetaan myös, että laskentatoimessa tietyt piirteet kuten hienotunteisuus, itsenäisyys, kärsivällisyys, työetiikka, yleiset taidot, empatia ja ihmissuhdetaidot puuttuvat usein hakijoilta. Tunneälyllä on todettu olevan merkitystä suhteessa menestyksekkääseen elämän hallintaan sekä työelämässä että henkilökohtaisessa elämässä. Sillä on todettu olevan vaikutusta palkkatasoon ja eritasoisiin koulutuksellisiin saavutuksiin. Tunneäly vaikuttaa myös laskentatoimesta valmistuneiden saamiin työtarjouksiin. Tunneälyllä on näin ollen todettu olevan merkitystä työnhaussa sen ollessa selvästi laskentatoimen työnantajien arvostama kyky. Sen vuoksi laskentatoimen koulutusohjelmiin on syytä huomioida tunneällyn opetus kiinteäksi osaksi teknisen osaamisen lisäämisen oheen. Tulevaisuuden laskentatoimen työntekijän tulee olla varautunut haasteisiin, joita todellinen työelämä heille tarjoaa. Tämä vaatii sosiaalisia taitoja ja kommunikointitaitoja. Tekniset taidot ovat tärkeitä laskentatoimen ammattilaiselle, mutta eivät riittäviä. Tutkimuksessa todetaan, että koe oli ensimmäinen askel kohti laskentatoimen koulutuksen kehittymistä suuntaan, missä tunnistetaan opiskelijan tunneällyn kehittämisen tarpeet. Korkeakoulutasoisen koulutuksen tulee antaa opiskelijalle mahdollisuus kehittyä kypsäksi ammattilaiseksi, joka kykenee täyttämään työnantajan tarpeet myös tunneälyyn liittyvien taitojen osalta ja näin ollen täyttämään myös omat uratoiveensa. (Kermis & Kermis 2010.)

Chia (2005) tutkii artikkelissaan opinto-ohjelman ulkopuolisten toimintojen, tieteellisen suoriutumisen ja tunneällyn vaikutusta laskentatoimi pääaineenaan valmistuvalta työhaastatteluiden ja saatujen työtarjousten perusteella. Chian tutkimus tapahtuu Hongkongilaisessa yliopistossa käyttäen Bar-Onin EQ-i:tä (The Emotional Quotient Inventory). Tutkimus koostuu kolmesta rekrytointiprosessin vaiheesta ja sen kohteena ovat laskentatoimi

pääaineenaan valmistuvat opiskelijat. Prosessi kulkee mitaten työhaastatteluita ensimmäisessä vaiheessa, jatkohaastatteluja toisessa vaiheessa ja työtarjouksia kolmannessa vaiheessa. Tutkimuksen toisessa vaiheessa paino siirtyy tunneälyyn ja muun muassa johtamistaitoihin, ihmissuhdetaitoihin, itsetuntemukseen ja stressinhallintaan. Muun muassa Golemanin mukaan tunneäly on välttämätöntä tehokkaassa johtamisessa. Tunneälyn merkitys käy ilmi tutkimuksessa myös haastattelutilanteeseen liittyvän stressin kautta rekrytointiprosessin haastatteluvaiheissa. Tunneäly helpottaa sopeutumista ja muutosta. Tunneälykkäät ihmiset osaavat myös Kavanaghin ja Bowerin (1985) ja Banduran (1986) tutkimusten mukaan käsitellä ongelmia paremmin. Tämän mukaisesti tunneälykäs henkilö pärjää työhaastattelussa paremmin. Newsomen ym. (2000) tutkimuksen mukaan alhaisen tunneälyn tason omaavat yksilöt ovat taipuvaisia hermostuneisuuteen ja neuroottisuuteen. Chian tutkimuksen mukaan tunneäly on merkityksellistä laskentatoimen opinnoista valmistuvan suorituksen parantamiseksi työhaastatteluissa. Tunneälyllä on positiivinen merkitys haastattelutulokseen. Laskentatoimen koulutuksen tarjoajien tulisi ottaa tämä havainto huomioon ja tarjota teknisten taitojen koulutuksen lisäksi työelämässä tärkeitä kykyjä parantavaa koulutusta laskentatoimen opiskelijoille. Yliopistojen tulisikin tarjota näistä sopiva kokonaisuus opiskelijoilleen. Tutkimuksen mukaan laskentatoimen opiskelijat, joilla on korkeampi tunneälyn taso, pääsevät useammin toiseen haastatteluun ja saavat enemmän työtarjouksia kuin opiskelijat joiden tunneälyn taso on vähäisempi. (Chia 2005.)

Myös Coady, Byrne & Casey (2018) tutkivat artikkelissaan kanadalaisten työnantajien ja yliopistosta valmistuvien laskentatoimen opiskelijoiden mielipiteitä laskentatoimen ammatillisilla tarvittavista taidoista ja siitä, tarjoaako yliopiston laskentatoimen opetusohjelma näitä tarvittavia taitoja, erityisesti tunnetaitoja. Tutkimus sisältää tunnetaitojen lisäksi myös muiden taitojen, *non-emotional intelligence (non-EI) skills*, tarkastelun. Tutkimuksessa todetaan laskentatoimen taitojen kokonaisuuden laajentamisen tarve. Perinteinen tekninen osaaminen ei yksinään riitä. Tutkimuksen tulosten mukaan kaikki taidot olivat tärkeitä. Tulosten mukaan tunneälyn kehitys yliopiston laskentatoimen opinto-ohjelmassa tulisi olla tarkkaan harkittu ja seurata tiettyä strategiaa jonka mukaisesti sekä työnantajan että opiskelijoiden tärkeiksi katsomia tunnetaitoja kehitetään. Tämä vaatii tiettyjen tunnetaitojen tunnistamista ja liittämistä osaksi opinto-ohjelmaa. Yliopistojen

laskentatoimen opinnoissa tulisi lisätä tunnetaitojen painotusta, erityisesti asiakaspalveluun ja asiakassuhteisiin liittyen. Sekä teknisistä taidoista että tunnetaidoista joitakin taitoja voisi painottaa vähemmän opetuksessa. Tällaisia taitoja ovat muun muassa teknisistä taidoista johdon laskentatoimi ja tunnetaidoista itsevarmuus, optimismi ja inspiraatio. Taidot kuten analyyttiset taidot, kirjanpito, kirjallinen ilmaisu, suullinen ilmaisu ja palvelu, ovat taitoja joita sekä opiskelijat että työnantajat pitävät tärkeinä ja kehittämistä laskentatoimen opinto-ohjelmassa kaipaavana. Joitakin taitoja, kuten johdon laskentatoimea, tietotekniikkaa, optimismia, itsetuntoa ja inspiraatiota pitävät myös tärkeänä laskentatoimen työpaikalla sekä työnantaja että opiskelijat, mutta näitä taitoja ei tästä huolimatta odoteta kehitettävän yliopisto-opintojen yhteydessä samassa laajuudessa kuin nykyään. Teknisiä taitoja kuten liikekirjanpitoa, tilintarkastusta ja vakuutusta sekä tunnetaitoja kuten tiimityötä, yhteistyötä, suhdetaitoja ja sopeutumiskykyä koettiin kehitettävän hyvin ja odotusten mukaisesti. Joitakin tunnetaitoja, kuten empatiaa, vaikutusvaltaa, itsekontrollia ja organisaatietietoutta kehitettiin verrattain vähän mutta niitä ei myöskään odotettu kehitettävän. Tutkimuksen tuloksena on nähtävissä, että yliopiston laskentatoimen opetusohjelmassa voisi lisätä tunneällyn opetusta. (Coady, Byrne & Casey 2018.)

Beck ja Halim (2008) tarkastelivat artikkelissaan työharjoittelun vaikutusta laskentatoimen opiskelijoilla. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena Singaporessa työharjoittelun suorittaneilla laskentatoimen opiskelijoilla. Harjoittelijat raportoivat tärkeimpinä oppimistuloksinaan henkilökohtaiset eli yksilön itsensä sisäiset taidot ja interpersoonalliset eli yksilön vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot. Vähäisemmälle tärkeydelle jäivät tekniset taidot. Opiskelijat oppivat työharjoittelussa eniten sopeutumista, luottamusta omiin kykyihin ja interpersoonallisia kykyjä sekä paineen alla työskentelyä. Vähemmän oppimista tapahtui tietoteknisissä kyvyissä ja johtamis- ja esiintymistaidoissa. Tärkeinä tulevaa laskentatoimen uraa ajatellen pidettiin tulosten mukaan kaikkia seuraavista kyvyistä esitetyssä tärkeysjärjestyksessä: kommunikointitaidot ja interpersoonalliset taidot, aloitteellisuus, joustavuus ja mukautuvaisuus, tiimityötaidot, analyyttiset ja ongelmanratkaisutaidot, ajanhallinta, stressinhallinta, johtamistaidot ja tekniset taidot. Kun taidot asetetaan tutkimuksen tulosten mukaiseen tärkeysjärjestykseen opittujen taitojen alenevassa tärkeysjärjestyksessä, on lista seuraavanlainen: mukautuvaisuus, luottamus omiin kykyihin ja interpersoonalliset taidot, paineen alla työskentely, tietotekniset taidot, opinnoissa opitun soveltaminen ja johtamis- ja esiintymistaidot. Tutkimuksen mukaan harjoittelijoiden

mielestä henkilökohtaiset ja intersoonalliset taidot olivat kokonaisuudessaan tärkeämpiä kuin tekniset taidot. Nämä viittaavat Golemanin tunneälyteoriaan, jonka mukaiset kyvyt Golemanin mukaan johtavat organisatoriseen ja työuran menestykseen. Beck ja Halim toteavat ettei kahdeksan viikon harjoittelun aikana voi kehittää näitä kykyjä valmiiksi loppu-uraansa ajatellen mutta harjoittelijat ovat kuitenkin oppineet näiden kykyjen merkityksen ja kenties myös sen, kuinka nämä taidot voidaan saavuttaa. (Beck & Halim 2008.)

Rozell, Pettijohn ja Parker (2002) tutkivat liiketalouden opiskelijoita yliopistossa Yhdysvalloissa. Tutkimuksen tavoite oli selvittää tunneälyn tehokkuutta akateemisen suorituksen ennustamisessa liiketoiminnan opiskelijoilla. Tämän tiedon avulla voitaisiin Rozellin ym. mukaan mahdollistaa tunneälyn laajempi käyttö muun muassa johtajakoulutuksessa ja johtajien valinnassa ja arvioinnissa. Tutkimukseen käytettiin Emotional Quotient (EQ) -testiä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että laskentatoimea pääaineenaan opiskelevat saivat heikompia tuloksia tunneälystä verrattuna muihin pääaineisiin. Laskentatoimen opiskelijat saivat heikompia tuloksia sekä ryhmä- ja organisaatiotavoitteista että asiakastyytyväisyyden tavoitteesta. Tämän lisäksi laskentatoimen tulokset tunneälystä olivat kokonaisuudessaan heikompia verraten muihin. Tulosten mukaan myös kuuluminen ryhmien kuten urheiluorganisaation toimintaan oli yhteydessä korkeampiin tunneälyn tuloksiin. Myös kansainvälisyyden mukaan oli nähtävissä eroja tunneälyssä, sillä kansainvälisillä opiskelijoilla katsottiin myös laskentatoimen osalta olevan alhaisempi taso. Eron voidaan katsoa selittyvän kulttuurisilla eroavaisuuksilla. Tutkijat päättelivät, että kulttuuri voidaan oppia, jolloin myös tunnekäyttäytymisen ymmärtäminen olisi opittavissa. Rozellin ym. mukaan voidaan väittää, että tunnetaidot ovat opittavissa ja opetettavissa koulutuksella. Tutkijat tekevätkin päätelmän, että tunneäly tulisi sisällyttää perustaitojen opetukseen koulutus- ja kehitysohjelmassa. Tulevien johtajien ymmärrys intersoonallisesta kanssakäymisestä ja intrapersoonallisista tunteista on mahdollisesti tärkeä tekijä yleiseen menestymiseen työpaikalla. (Rozell, Pettijohn & Parker 2002.)

Yarrish ja Law (2009) tutkivat tunneälyä liiketalouden korkeakouluopiskelijoilla verraten yleissivistävään korkeakouluun Yhdysvalloissa. He pyrkivät myös analysoimaan vaikutuksia tahoille kuten kouluttajat, hallinto ja tutkijat. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Tutkimuksen tulokset näyttävät, että laskentatoimen opiskelijat saivat heikoimmat

tulokset omien tunteiden arvioinnissa vertailtavista viidestä tutkimusryhmästä. Toisten tunteiden tunnistamisessa laskentatoimen opiskelijat saivat toiseksi korkeimmat tulokset. Yleisessä tunteiden käytössä laskentatoimen opiskelijat sijoittuivat jaetulle toiselle sijalle ja omien tunteiden sääntelyssä parhaille pisteille. Laskentatoimen opiskelijat eivät pärjänneet omien tunteiden arvioinnissa mutta pärjäsivät muissa osa-alueissa, saaden vertailuryhmistä parhaimmat tulokset omien tunteiden sääntelyssä. Tutkijat toteavat tunneälyllä voivan olla vaikutusta kykyyn säilyttää työpaikka. Kouluilla on kasvava paine tarjota tarvittava tunneälykasvatus opiskelijoille jotta he ovat valmiita työelämään. Tutkimus totesi, että opiskelijoiden tunneälyä on tarvetta kehittää kaikilta osin. He toteavat myös, ettei sukupuoli vaikuta olevan merkitsevä tekijä tunneälyn määrässä. (Yarrish & Law 2009.)

Jones ja Abraham (2009) tutkivat tunneälyn oppimista laskentatoimen opiskelijoilla australialaisessa yliopistossa suoritettujen kahden tutkimuksen perusteella. Tutkimuksissa on tunneälyä pyritty kehittämään tarjoamalla erilaisia oppimisympäristöjä ja tehtäviä jotka voivat olla hyödyksi laskentatoimen opiskelijoille. Laskentatoimen ammattilaisten aseman muuttuminen teknisestä taitajasta tiedon hyödyntäjäksi ja tiedon ammattilaiseksi on asettanut laajempia tarpeita myös tunneälylle jo laskentatoimen opintojen painotuksissa ja suunnittelussa. Ensimmäinen artikkelin tutkimuksista (tutkimus A) tarkastelee kyselytutkimuksena laskentatoimen kolmen sidosryhmän huomioita koulutuksesta suhteessa laskentatoimen ammattilaisten nykyiseen rooliin. Sidosryhmiä olivat opiskelijat, akateemikot ja laskentatoimen ammattilaiset. Tämän tutkimuksen pohjalta tunnistetut tunnetaitojen tarpeet ovat toisen tutkimuksen (tutkimus B) perustana, jolloin tarkastellaan taitoja joita valmistuneet tarvitsevat menestyäkseen työpaikalla ja näiden taitojen opetusohjelmaan mukaan ottamista ja kehittämismahdollisuuksia. Tutkimuksessa B käytettiin Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden ja Dornheimin (1998) työkalua, joka perustui Mayerin ja Saloveyn kehittämään Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS) -työkaluun. Testillä mitattiin osallistujien tunneälyn ymmärrystä kysymysten kautta. Tutkimuksen A tulokset osoittavat puutteita opiskelijoiden käsityksissä laskentatoimen ammattilaisten rooleista ja tehtävistä. Tutkimuksen B mukaan laskentatoimen osalta tulokseksi saatiin testin toiseksi korkeimmat tulokset. Vaikka laskentatoimi nähdään perinteisesti tieteenalana jossa ei tunneälyä tarvita, osoittivat tulokset hyvää tasoa

tunneälyssä. Tulokset osoittavat myös, että käytännön työkokemus laskentatoimen harjoittamisesta työpaikalla on yhteydessä korkeampaan tunneällyn määrään akateemikoilla. Tämä osoittaa joko sitä, että työpaikkaympäristössä toimiminen parantaa kykyä ymmärtää itseään ja arvostaa tunneälyä kykynä tai sitä, että lisääntynyt kokemus on vaikuttava tekijä tunneällyn lisäämisessä. Vastaavasti akateemikoilla, jotka olivat pitkään toimineet akatemiassa, oli heikompi taso tunneälyssä. Tulokset näyttävät, että useammassa työympäristössä työskentely saattaa olla tunneälyä lisäävä tekijä. On myös huomioitava, että akateemikoilla olisi tärkeää olla korkea tunneällyn taso, sillä he välittävät tätä kykyä eteenpäin opiskelijoille. (Jones & Abraham 2009.)

4.3 Yhteenveto

Kaikkien tutkittujen artikkelien mukaan tunneälyllä on merkitystä laskentatoimessa. Artikkelien mukaan tunneälyä on myös mahdollista kehittää, joskin mahdollisesti haastavaa. (Liite 2). Ainoastaan yksi artikkelista ei antanut selkeää vastausta siihen, onko tunneällyn kehittäminen mahdollista.

Useassa tarkastellussa artikkelissa todettiin, että tunneäly on tärkeä tekijä työpaikan saannin kannalta. Esimerkiksi Chian (2005) tutkimuksen mukaan tunneäly on merkityksellistä laskentatoimen opinnoista valmistuvan suorituksen parantamiseksi työhaastatteluissa. Tunneälyllä on positiivinen merkitys haastattelutulokseen. Tunneäly on tärkeä laskentatoimen työelämässä etenkin asiakassuhteiden, asiakaspalvelun ja tiimityötaitojen osalta. Esimiesasemassa tunneälyä tarvitaan etenkin päätöksenteossa ja johtamistaitojen osalta. Tämän vuoksi tunneälyä on tärkeää mahdollisuuksien mukaan opiskelujen ja työelämän yhteydessä pyrkiä kehittämään. Jonkerin (2009) mukaan laskentatoimen organisaatiossa on mahdollista kehittää tunneälytaitoja rekrytoinnin, valinnan, koulutuksen ja henkilökunnan kehityksen kautta koskien koko henkilökuntaa uudesta kokeneeseen. Organisaation tunneällyn tasoa voidaan pyrkiä kohottamaan liittämällä rekrytointiprosessiin tunneälyä testaavia elementtejä, jolloin pyritään varmistamaan työnantajan toiveiden mukaisen uuden henkilöstön rekrytointi. Tulevien johtajien ymmärrys interpersoonallisesta kanssakäymisestä ja intrapersoonallisista tunteista on mahdollisesti tärkeä tekijä yleiseen menestymiseen työpaikalla.

Laskentatoimen opiskelijoilla tunneällyn taso on neljän tarkastellun tutkimuksen mukaan heikompi kuin muita pääaineita opiskelevilla. Kuitenkin kahden tutkimuksen mukaan tunneällyn taso oli laskentatoimen opiskelijoilla korkeampi kuin muita pääaineita opiskelevilla, yksi tutkimus totesi, ettei eroa ole ja yksi tutkimus osoitti vaihtelevia tuloksia. Laskentatoimen opiskelijoiden saamat alemmat tulokset voivat johtua esimerkiksi luonteenpiirteistä, jotka saavat opiskelijan valitsemaan pääaineen. Laskentatoimen valitsee pääaineekseen stereotypian mukaan opiskelija, joka on vähemmän sosiaalinen ja ulospäin suuntautunut ja enemmän kiinnostunut työn suorittamisesta (Rozell ym. 2002, 286). Yarrishin ym. (2009) tutkimuksen mukaan laskentatoimen opiskelijat eivät pärjänneet omien tunteiden arvioinnissa mutta pärjäsivät muissa osa-alueissa, saaden parhaimmat tulokset viidestä vertailuryhmästä omien tunteiden sääntelyssä.

Laskentatoimen opiskelijoilla tunneällyn taso oli seitsemän tutkimuksen toteamasti heikolla tasolla ja suurin osa tutkimuksista totesi, että sitä tulee joka tapauksessa kehittää. Tutkimuksissa todettiin tunneällyn merkitys työelämässä ja se, ettei tekninen osaaminen yksinään riitä.

Tunneälyä voi siis kehittää. Mutta kehittääkö tunneälyä esimerkiksi luokkahuoneopetus vai työelämä?

Koulutus voi olla laskentatoimen opinto-ohjelmaan kuuluvaa opetusta tai muita kursseja. Koulutus voi tapahtua työpaikalla henkilöstön kehittämisenä ja työhön liittyvänä kouluttamisena. Tunneällyn lisäämisessä opinnoissa voi yksi askel eteenpäin olla opiskelijoiden ymmärryksen lisääminen muuttuvasta laskentatoimen toimintaympäristöstä ja tunneällyn merkityksestä ja tarpeesta työelämässä (Jones ym. 2009, 48).

Daff ym. (2012) kuvaavat erilaisia lähestymistapoja olevan esimerkiksi kirjallisuuteen tutustuminen, rooliharjoitukset, itsearviointit ja keskustelu. Erilaisten tunneälytilanteiden hahmottaminen on myös tärkeää jo opiskeluvaiheessa. Tunneällyn merkityksen ymmärtäminen auttaa opiskelijoita ymmärtämään, miksi tunneäly on työpaikalla tärkeää. Tunneällyn kehittäminen auttaa artikkelin mukaan laskentatoimen ammattilaisia suoriutumaan hyvin alati muuttuvassa työelämässä.

Cook ym. tuovat esille Lindebaumin (2009) tutkimuksen jonka mukaan lyhytkestoinen harjoitus ei aiheuttaisi todellisia muutoksia tunneälyyn, vaan tunneäly luultavimmin kasvaa vaikeiden tai tuskallisten kokemusten kautta. Cookin ym. (2011) tutkimuksessa oli yliopistossa otettu käyttöön erityinen ohjelma, joka sisälsi muun muassa tutor-toimintaa ja aktiivista oppimista. Näyttää mahdolliselta, että ohjelman vaikutuksesta opiskelijoiden tunneäly oli lisääntynyt. Myös Beck ja Halim (2008) toteavat ettei kahdeksan viikon harjoittelun aikana voi kehittää näitä kykyjä valmiiksi loppu-uraansa ajatellen mutta harjoittelijat olivat kuitenkin oppineet näiden kykyjen merkityksen ja kenties näin ollen myös sen, kuinka nämä taidot voidaan saavuttaa.

Koulutuksen monipuolisuus ja kurssitarjonta todettiin merkittäväksi seikaksi. Useassa tutkimuksessa huomioitiin laskentatoimen ohessa muiden pääaineiden opiskelu tunneälyä parantavaksi tekijäksi. Tutkimuksissa havaittiin, että tunneäly kasvaa monipuolisten ja vaikeiden tilanteiden kautta. McPhail (2004) tuo esiin myös näkökulman, jonka mukaan järki voitaisiinkin nähdä erityisenä tunnetilana. Tämän näkökulman kautta hän toteaa, että tunteiden poissulkeminen laskentatoimen opiskelusta ja päätöksenteosta on mahdotonta.

Monipuolisuuden positiivista vaikutusta kuvaavat myös harrastaneisuuden ja kansainvälisyyden vaikutus tutkimusten tuloksiin. Rozellin ym. (2002) tutkimuksen mukaan kuumisella seuratoimintaan kuten urheiluseuraan voi olla yhteys korkeamman tunneällyn kanssa. Margavio ym. (2012) mukaan opiskelijoilla, joilla oli kaksi tai useampia kansainvälisiä kursseja, oli korkeampi tunneällyn taso kuin niillä, joilla oli vain yksi tai vähemmän kansainvälistä kurssia.

Cookin ym. tutkimuksessa kävi ilmi, että niillä opiskelijoilla, joilla oli enemmän työkokemusta erityisesti liittyen asiakassuhteisiin ja vastuullisiin tehtäviin, oli korkeampi tunneällyn taso kuin niillä, joilla työkokemusta oli vähemmän. On pääteltävissä, että koulutukseen kannattaa sisällyttää työharjoittelua tai asiakaspalveluopetusta (Cook ym. 2011). Kokemuksen monipuolisuus näkyy myös Jonesin ja Abrahamin (2009) tutkimuksessa jonka tulokset näyttävät, että useammassa työympäristössä työskentely saattaa olla tunneälyä lisäävä tekijä. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että käytännössä laskentatoimen työkokemusta omaavat akateemikot saivat korkeammat tulokset tunneälyä mittaavasta testistä. Tämä osoittaa joko sitä, että työpaikkaympäristössä toimiminen parantaa kykyä

ymmärtää itseään ja arvostaa tunneälyä kykynä tai sitä, että lisääntynyt kokemus on vaikuttava tekijä tunneälyn lisäämisessä.

Työnantajien on tärkeää antaa palautetta myös pehmeämmistä taidoista teknisten kykyjen lisäksi (Cook ym. 2011) ja näin osoittaa arvostusta myös näille kyvyille, jolloin positiivinen vaikutus mahdollisesti kannustaa niiden kehittämiseen.

Yarrish ym. (2009) toteavat, ettei sukupuoli näytä olevan merkitsevä tekijä tunneälyn määrässä. Jones ym. (2009) ovat huomioineet, että tunneälyä mitataan usein itsearviointitesteillä. Näiden tulokset ovat kuitenkin mahdollisesti epäsopeva mittari sen vuoksi, että heidän tutkimuksensa mukaisesti naiset arvioivat itseään vähemmän itsevarmasti kuin miehet. Tämä voi näkyä tuloksissa. Yksi tarkastelluista tutkimuksista totesi, ettei miesten ja naisten välillä ole eroa ja kaksi tutkimusta totesi, että naisilla tunneälyn taso on korkeampi kuin miehillä.

Tarkastelluissa tutkimuksissa testeinä käytettiin neljässä tutkimuksessa Mayerin ja Saloveyn sekä neljässä tutkimuksessa Bar-Onin tunneälyä mittaavaa testiä. Osassa tutkimuksista tulos osoitti tunneälyn kehittyneen ja osassa tulos ei ollut selvä. Tunneälyä mittaavat testit saivat osakseen kritiikkiä muun muassa siitä, että tuloksia voi oppia manipuloimaan, etenkin itsearviointiin perustuvissa testeissä. Testien manipulointimahdollisuudet ja yleinen luotettavuus onkin kohdannut kritiikkiä. Näiden testien käyttäminen laskentatoimen rekrytointiprosessissa voi aiheuttaa Nichollsin ym. (2012) mukaan ongelmia monestakin syystä. Ensinnäkin koulutuksen opiskelijalle antamat valmiudet voivat jäädä heikoiksi, minkä johdosta opiskelija ei pärjää testissä ja vaikuttaa näin heikommalta hakijalta. Vaihtoehtoisesti, jos käy ilmi näiden testien olevan helposti manipuloitavissa, on vaarana, että todellisuudessa heikompi hakija saa työpaikan.

Fiori ja Antonakis (2011) ovat tarkastelleet tunneälyä mittaavia testauksia, myös yleisesti käytettyä Mayerin, Saloveyn ja Caruson MSCEIT-testiä. Tutkimuksen tulosten perusteella on nähtävissä, että MSCEIT ottaa huomioon paitsi yleisen älykkyyden, myös tutkittavan persoonan. Fiori ym. (2011) toteavatkin tutkimuksensa osoittavan testissä merkittäviä puutteita. Lisäksi tunneälyn merkitystä mitataan osassa tutkimuksista mieliku-

vien perusteella. Nämä aiheuttavat osaltaan kysymyksiä tunneälyn merkityksen mittaamisen luotettavuudesta. Myös Matthews ym. (2012) ovat tutkineet tunneälyä mittaavien testien luotettavuutta. He ovat tulleet siihen tulokseen, että testeillä on sekä heikkouksia että vahvuuksia. He toteavat kuitenkin, että kykypohjaiset testit ovat potentiaalisempia pitkällä aikavälillä verraten luonteenpiirretesteihin. He kannattavatkin tulevaisuudessa monipuolisia testimalleja.

5 KESKEISET TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkielman tavoite oli saada selville, onko tunneälyllä merkitystä laskentatoimen henkilöstölle ja voiko tunneälyä kehittää. Tutkimusongelma muotoutui muotoon:

Onko tunneälyllä merkitystä laskentatoimessa ja voiko tunneälyä kehittää?

Aineistona käytettiin systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa valikoituneita tieteellisiä artikkeleita, joiden perusteella tutkimusongelmaan haettiin vastauksia. Tutkimuksen tavoite saavutettiin, vastausten löytyessä kumpaankin tutkimusongelman osaan.

Tutkimusongelman mukaisesti tutkielma ei pyrkinyt selvittämään tunneällyn potentiaalista laajuutta, vaan tutkimaan, onko tunneälyllä merkitystä laskentatoimen työelämässä. Tarkastelun tuloksena voidaan todeta tunneällyn olevan tärkeää ja sillä olevan merkitystä nimenomaan laskentatoimen alaa tarkasteltaessa.

Tunneällyn merkitys laskentatoimen työelämässä kirjallisuuskatsaukseen valikoituneiden artikkelien mukaan oli selkeä. Tutkittujen artikkelien mukaan tunneäly on laskentatoimessa tärkeää. Artikkeleissa (mm. Bay ym. 2006) todettiin tunneällyn olevan merkittävä tekijä laskentatoimen opiskelijan työelämässä ja työelämään siirtymisessä mutta myös siviili- ja sosiaalisessa elämässä. Tunneäly on myös laskentatoimen työnantajien tärkeänä pitämä ominaisuus. Tulevaisuuden laskentatoimen työntekijän tulee olla varautunut haasteisiin, joita todellinen työelämä heille tarjoaa. Työelämän jatkuva muutos laskentatoimessa asettaa jo tunnistettuihin haasteisiin vielä oman lisänsä. Ottaen huomioon tunneällyn keskeisen roolin laskentatoimen opiskelijoiden ammatillisessa, sosiaalisessa ja siviilielämän menestyksessä, voi ajatella heidän olevan huonosti varautuneita tulevaisuuteen. Tarkastelun mukaan tunneällyn taso laskentatoimen opiskelijoilla ei ole vertailussa yleiseen tasoon hyvä, ja tunneällyn opetusta tulisikin opinto-ohjelmassa lisätä. Nykyisellään koulutuksen ei voida olettaa parantavan opiskelijoiden tunneällyn tasoa. Tarkasteluissa tutkimuksissa tähän vaihtoehtoiksi löytyi esimerkiksi Bayn ja McKeagen (2006) ensimmäiseksi vaihtoehtoksi nostama opinto-ohjelmien kehittäminen niin että ne mahdollistavat tunteiden tunnistamisen, hallitsemisen ja niistä keskustelemisen. Vaihtoehtoisesti kouluttajat voisivat pyrkiä houkuttelemaan laskentatoimen opiskelijoiksi henkilöitä,

joilla on jo valmiiksi korkea tunneällyn taso. Hyvä laskentatoimen koulutus auttaa laskentatoimen opiskelijoita Noëlin ym. (2003) mukaan kasvamaan menestyksekkäämmäksi urallaan, joka vaatii enenevässä määrin tiimityö- ja ryhmätaitoja yli osastorajojen. Tunneällyn kehittäminen on muun muassa Beckin ym (2008) ja Kirchin ym. (2001) mukaan pitkä prosessi, joka koskee kehittämisen tapahtuessa laskentatoimen työpaikalla koko organisaatiota. Organisaation johtajien sitoutuminen kehitysprosessiin on erityisen tärkeää sen onnistumiseksi. Tärkeää on antaa onnistumisten myötä palautetta ja kuten muissakin muutoksissa ja kehitysprosesseissa, ovat hyvät kokemukset ja onnistumiset keskeisiä muutoksen eteenpäin viemisessä. (Kirch, Tucker & Kirch 2001.) Cookin ym. (2001) ja Daffin ym. (2012) mukaan tunneäly on taito, joka mahdollistaa laskentatoimen ammattilaisten paremman suorituksen monenlaisissa toiminnoissa kuten johtamisessa, liiketoiminnan kasvussa, tiimin rakennuksessa ja asiakassuhteissa, joten tunneällyn kehittämisen mahdollisuuksien tutkimisen voi katsoa olevan tärkeää. Tutkimuksen lisääntyminen aiheesta voi aiheuttaa tunneällyn merkityksen ja sen koulutuksen merkityksen korostumista.

Steinin ja Bookin (2006) mukaan on huomioitava, etteivät kaikki piirteet ole tärkeitä kaikissa ammateissa. Tämän vuoksi tutkimuksen kohdistaminen nimenomaan laskentatoimeen antaa vastauksia toivotusti laskentatoimen näkökulmasta ja korostaa nimenomaan laskentatoimen alalla tarvittavia piirteitä. Lindebaumin (2009) mukaan korkea tunneällyn taso voi vaikuttaa jopa kielteisesti joissakin ammateissa. (Cook ym 2011.) Tunnetaidot, kuten asiakaspalvelu ja asiakassuhteisiin liittyvät tunnetaidot, ovat muun muassa Coadyn ym. (2018) mukaan tärkeitä laskentatoimessa. Tutkimuksissa vaikuttaa olevan yhteinen linja siinä, että tutkinnon tarjoajien tulee kiinnittää huomiota siihen, mitä laskentatoimen työnantajat pitävät tärkeänä. Ilman tunneälyä yksinomaan tekniset akateemiset taidot tulevat vähemmän tehokkaiksi globaalin liiketoimintaympäristön nopean muutoksen vuoksi. Tekninen osaaminen ei enää yksinomaan riitä (Kermis ym 2010). Tunneäly linkittyy Jonkerin (2009) mukaan hyvinvointiin, parempaan stressinsietokykyyn, sosiaaliseen sopeutumiseen, tehokkaaseen tiimityöhön ja työtyytyväisyyteen. Tunneällyn on havaittu vaikuttavan myös laskentatoimesta valmistuneiden saamiin työtarjouksiin. Laskentatoimen opiskelijoille voidaan opettaa Nichollsin ym (2012) mukaan työhaastatteluihin valmistautumista ja niihin liittyviä testejä. Chian (2005) mukaan tunneäly helpottaa sopeutumista ja muutosta ja sitä kautta vähentää stressiä myös haastattelutilanteessa. Tun-

neälyllä on todettu olevan vaikutusta palkkatasoon ja eritasoisiin koulutuksellisiin saavutuksiin. Tunneälyn merkityksestä on raportoitu muutosjohtamisessa (Palmer, Walls, Burgess & Stough 2001) ja yhteydessä asiakastyytyväisyyteen (Kernbach & Schutte 2005). Tunneälyn on todettu olevan tärkeää kommunikoinnissa erityisesti liiketaloudessa (Daff ym. 2012). Tiiminvetäjän tunneälyn on todettu vaikuttavan tiimitasoiseen tunneälyyn ja toimintaan (Koman & Wolff 2008), kuten myös tiimin jäsenten tunneälyn vaikuttavan tiimin yhteishenkeen (Luca & Tarricone 2001; Werner 2009, 13). Tunteiden voidaan nähdä olevan hyödyksi hahmotettaessa, mitkä ongelmat tulee ratkaista ja missä järjestyksessä. Tunteet auttavat myös tunnistamaan näkökulmat jotka järjen tulee ottaa huomioon päätöksenteossa. Tunneäly onkin pehmeämmän puolensa lisäksi tarpeellinen myös päätöksenteossa. Lisäksi tunteiden voidaan katsoa auttavan oikeiden tavoitteiden asettamisessa. (McPhail 2004.) Tunneälyn mainittiin linkittyvän myös hyvinvointiin, parempaan stressinsietokykyyn, sosiaaliseen sopeutumiseen, tehokkaaseen tiimityöhön ja työtyytyväisyyteen (Jonker 2009).

Aiemmassa tunneälyn tutkimuksessa on saavutettu moninaisia tuloksia. Tässä tutkimuksessa kirjallisuuskatsaukseen valikoituneiden artikkelien näkemys tunneälyn kehittämisen mahdollisuuksista oli positiivinen. Artikkelien esittämien tutkimusten mukaan kehittymistä tunneälyssä ei tutkimuksen myötä välttämättä todettu, mutta se ei poissulkenut johtopäätöstä siitä, että tunneälyn tasoa voi kehittää myös lapsuuden jälkeen.

Tutkimustulokset antoivat ymmärtää, että tunneälyä on mahdollista kehittää ja se on merkityksellistä työelämässä kuten myös henkilökohtaisessa elämässä. Vaikkakin kehittäminen todettiin mahdolliseksi, voi se silti olla haastavaa ja toimivasta kehittämismetodista oli tutkimuksissa monta erisuuntaista havaintoa ja tutkimustulosta. Myös kehittymisen toteaminen todettiin haastavaksi etenkin luotettavan mittausmenetelmän löytymisen kannalta. Kritiikkiä tunneälyn mittaamisesta on esitetty. Kaikki tunneälyä mittaavat testit ovat saaneet osakseen kritiikkiä, etenkin itsearviointiin perustuvat (Rozell ym. 2002, 288). Silti on syytä uskoa yleisimmin käytettyjen testien riittävän tasoiseen luotettavuuteen. Tarkastelluissa tutkimuksissa myös todettiin testien tulosten olevan mahdollisesti manipuloitavissa (Nicholls ym. 2012). Tunneälyn jatkuva tutkiminen ja mittaustapojen kehittyminen kuitenkin ovat vähentäneet tutkijoiden epäluuloa. Tunneälyn vaikutuksen voidaan ajatella riippuvan sekä tutkittavasta alasta että laskentatoimen ollessa objektina,

myös tarkasteltavasta tehtävästä. Esimerkkinä yleistäen asiakaspalvelussa voidaan tarvita korkeampaa tunneällyn tasoa kuin yksintyöskentelytehtävissä. (Cook ym. 2011, 270.) Tutkimuksessa todetaan laskentatoimen taitojen kokonaisuuden laajentamisen tarve. Perinteinen tekninen osaaminen ei yksinään riitä.

Tarkastelluista tutkimuksista useat päätyivät johtopäätökseen, että laskentatoimen opiskelijoiden tunneällyn tasossa on parantamisen varaa. Missään tutkimuksista ei todettu täysin varmuudella toimivaa ohjelmaa, jolla tunneällyn tasoa saisi kehitettyä. Kuten Kermis ja Kermis (2010) nostavat artikkelissaan esiin on laskentatoimen työelämä muutoksessa ja laskentatoimen koulutuksella on velvollisuus vastata siihen.

Tutkimuksen mukaan koulutuksen monipuolisuus, kuten useiden pääaineiden tai useiden opiskeltujen kielten mukanaan tuoma vaikutus, näyttää vaikuttavan positiivisesti tunneällyyn (Salehi ym. 2016). Myös koulutuksen osalta pienempi ryhmä koko ja tutortointi saattavat vaikuttaa positiivisesti tunneällyyn. Vaikutusta tunneällyyn on luultavasti vielä tätäkin enemmän työkokemuksella esimerkiksi työharjoittelun kautta saavutettuna (Beck ym. 2008). Työkokemuksen mukanaan tuomat erilaiset kokemukset, etenkin haastavat tai jopa pelottavat, vaikuttavat ihmisen tunneällyyn kehittävästi. Laskentatoimen osalta ainakin tiimityö ja asiakaspalvelu ovat tunneällyä kehittävästä työkokemuksesta. Tulokset osoittavat, että myös useammassa työympäristössä työskentely saattaa olla tunneällyä lisäävä tekijä.

Jotta laskentatoimen opetus säilyy relevanttina ja ajantasaisena, tulee Jonkerin (2009) tutkimustulosten mukaisesti tunneällyn opetus ottaa osaksi opetusohjelmaa. Samoin laskentatoimen työpaikoilla tulee huomiota kiinnittää organisaation tunneällyyn ja toimivuuteen. Työelämässä tulee myös suorittaa tunneällyn arviointia taitojen ylläpitämiseksi ja kehittymisen seuraamiseksi.

Kuten käsitellyissä artikkeleissa todettiin, tarvitaan alueelta tulevaisuudessa lisää tutkimusta. Tutkimuksia on viime vuosina tehty, mutta lisää tutkimusta tarvitaan edelleen eri näkökulmista.

Tutkimuksen mukaan tunneälyä voi kehittää. Jatkotutkimusta on tarpeen tehdä ensinnäkin siitä, missä mittakaavassa tunneälyä voi kehittää ja onko kehittämismahdollisuus rajaton vai onko siihen olemassa kenties henkilökohtainen yläraja. Tutkimusta tarvitaan edelleen myös sen saamiseksi tietoon, mikä on tunneälyn merkityksen optimaalinen taso. Myös tunneälyn osa-alueiden vertailuun tarkemmalla tasolla tärkeysjärjestykseen laskentatoimen näkökulmasta asettaen olisi mielenkiintoista saada jatkotutkimusta.

Jatkossa on tarpeen tutkia myös tunneälyn kehittämisen tapoja tarkemmin. Kehittääkö laskentatoimessa tunneälyä tehokkaimmin työkokemus, elämäkokemus vai nimenomainen tunneälyn koulutus. Laskentatoimen ammatillinen ympäristö tarjoaa muista aloista poikkeavia kokemuksia (Cook ym. 2011, 273). Kuinka laskentatoimessa tunneäly kehittyy tehokkaimmin?

Varsinaisen tutkimusongelmaan vastaamisen ohessa tutkimuksessa kävi ilmi mahdollisia jatkossa tutkittavia asioita myös tutkimusongelman ympäriltä. Työelämän muutoksen, yleisen tasa-arvoisuuden ja sukupuoliroolien muuttumisen sekä tunneälyn merkityksen tiedostamisen yhteydessä on edelleen havaittavissa naisten ja miesten roolien erilaisuus ja eroavaisuudet tunneälyn tasoa mittaavissa testituloksissa. Tähän voivat vaikuttaa tyttöjen ja poikien mahdollinen erilainen kasvatusta ja kohtelu tai erilaiset odotukset. Aihetta tulisi tutkia jatkossa lisää, jotta asiasta voisi tehdä johtopäätöksiä.

Tutkimustulokset on saatu laskentatoimen alueelta. Muiden ammattiryhmien kohdalla tutkimustuloksia ei voi soveltaa johtuen tutkimuksen rajauksesta laskentatoimeen.

Tunneälyn tutkimus etenkin laskentatoimen alueella on vielä melko vähäistä. Toteutettujen tutkimusten tuloksia tulkittaessa tulee muistaa rajoitettu tutkimusmäärä ja sen vaikutus yleistettävyyteen. On mahdollista, että tunneälyn nousu 90-luvulta alkaen ja sen asema kasvavan kiinnostuksen kohteena aiheuttaa tutkimusten päätelmien muodostumisen tietynlaiseksi. Myös kritiikkiä liittyen tunneälyä mittaaviin testeihin on esitetty. Näin ollen on nähtävissä, että myös tunneälyn merkitykseen liittyvä kritiikki on mahdollista, vaikka sellaista ei tutkituissa artikkeleissa ilmennyt.

Tarkastellut artikkelit voivat mahdollisesti ilmentää maantieteellisiä tai kulttuurillisia eroavaisuuksia, joita tutkimuksessa ei erikseen tarkasteltu. Saarisen (2002, 20) mukaan suomalaisessa tunneäyilmastossa suurempia puutteita ovat esimerkiksi empaattisuus ja sosiaalinen vastuu. Kulttuurierot voivat aiheuttaa eroja tutkimustuloksiin. On olemassa viitteitä siitä, että tunneälyn piirteet voivat erota toisistaan kulttuurien välillä. Esimerkkinä itsetietoisuus joka voi olla länsimaisessa kulttuurissa tehokas työkalu mutta asia voi olla päinvastoin toisessa kulttuurissa (Bay & McKeage 2006). Mielenkiintoista olisikin jatkossa suorittaa tutkimusta kulttuurien mahdollisesta vaikutuksesta tunneälyyn.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida sen reliabiliteetilla ja validiteetilla. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tarkka kuvaus tutkimuksen toteuttamisesta, koskien tutkimuksen kaikkia vaiheita. (Hirsjärvi ym. 2013, 232.)

Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa mittaustulosten toistettavuutta. Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa siis sitä, että tutkimus antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Hirsjärvi ym. 2013, 231.) Tilastokeskuksen mukaan reliabiliteetti ilmaisee, ”miten luotettavasti ja toistettavasti käytetty mittari mittaa haluttua ilmiötä. Reliabiliteettia voidaan arvioida esim. toistomittauksilla” (Käsitteet). Tämän tutkimuksen reliabiliteetti nojaa osaltaan empiirisen osan toteutukseen eli systemaattisen kirjallisuuskatsauksen laadukkaaseen toteutukseen. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus toteutettiin prosessin luotettavuuteen ja laadukkuuteen pyrkien systemaattisen kirjallisuuskatsauksen vaiheita seuraten ja toistettavuuden aikaansaamiseksi tarkasti dokumentoiden. Tällä pyrittiin varmistamaan kootun tiedon ja tutkimustulosten luotettavuus.

Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä. Se viittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyyn mitata sitä, mitä sen on tarkoitus mitata (Hirsjärvi ym. 2013, 231). Validiteetti siis ilmaisee sen, miten hyvin tutkimuksessa käytetty mittausten menetelmä mittaa juuri sitä tutkittavan ilmiön ominaisuutta, mitä on tarkoituskin mitata (Käsitteet). Tutkimuksessa tulee tutkia sitä, mitä on luvattu (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 160). Tämän tutkimuksen validiteetti nojaa tarkkaan tutkimuskysymyksen määrittelyyn ja aineiston valintaan ennalta asetettujen määritysten mukaisesti. Systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen valikoituneet artikkelit luettiin tutkimuskysymykseen vastauksia hakien, minkä kautta tutkimuskohde pysyi selkeänä. Tämän tutkimuksen validiteetti on myös riippuvainen systemaattisessa

kirjallisuuskatsauksessa käsiteltyjen artikkelien ja tutkimusten validiteetista ja analyysin systemaattisuudesta. Lähteiden laadukkuudesta pyrittiin huolehtimaan ja kirjallisuuskatsauksen laadukkuus pyrittiin varmistamaan artikkelien valinnassa.

Tutkimuksen käytettävyyttä voi nähdä lisäävän se, että tutkimus on kohdistettu tutkimaan ilmiötä laskentatoimen näkökulmasta. Tutkimus on ajankohtainen, koska aiheesta on tehty vasta verrattain vähän tutkimusta. Tämän vuoksi systemaattinen kirjallisuuskatsaus olemassa olevan tiedon kokoamiseksi ja mahdollisten yhteisten linjojen kartoittamiseksi voidaan katsoa validiksi.

Tunneälyllä on todettu olevan merkitystä laskentatoimen työelämässä. Se on työnantajien toivoma ja odottama piirre työnhakijassa, minkä vuoksi laskentatoimen opiskelijan on tärkeää saavuttaa tämä taito ennen työelämään siirtymistä. Tämä aiheuttaa laskentatoimen koulutukselle haasteita, sillä tulosten perusteella kaikki tunneälyn koulutukseksi tarkoitettu opetus ei saavuta tavoitetta. Tunneälyä on kuitenkin tutkitusti mahdollista kehittää. Koska laskentatoimen opiskelijoiden tunneälyn taso on tutkimusten mukaan liian alhaisella tasolla, tulee koulutuksen kyetä vastaamaan tähän haasteeseen. Tutkittaessa tunneälyn kehittämismahdollisuuksia, voidaan katsoa tunneälyn olevan kehitettävissä jatkuvasti. Tunneäly ei siis ole läpi elämän samalla tasolla, jolle se lapsuusaikana kehittyi vaan sen taso on oikeilla ja soveltuvilla toimenpiteillä kehitettävissä läpi uran. Tämän vuoksi laskentatoimen koulutuksen ja työpaikkojen tulee ottaa huomioon tunneälyn merkitys ja pyrkiä sen kehittämiseen kulloinkin kyseessä olevan tehtävän asettamat tarpeet huomioiden.

LÄHDELUETTELO

Kirjallisuus

- Akers, M. D. & Porter G. L. 2003. Your EQ skills: Got what it takes? *Journal of Accountancy*, 195 (3), 65–70.
- Baldvinsdottir, G., Burns, J., Norreklit H. and Scapens, R.W. 2009. The image of accountants: from bean counters to extreme accountants. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 22(6), 858-882.
- Bandura, A. 1986. *Social Foundations of Thought and Action* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall).
- Bay, D. and McKeage, K. 2006. Emotional Intelligence in Undergraduate Accounting Students: Preliminary Assessment. *Accounting Education*, 15(4), 439-454.
- Beck, E., J. & Halim, H., 2008. Undergraduate Internships in Accounting: What and How do Singapore Interns Learn from Experience? *Accounting Education*, 17(2), 151–172.
- Bedi, M. & Bedi, K. 2017. Emotional Intelligence and Life Satisfaction: An Empirical Study Among Managers in Indian Banking Sector. *Amity Global Business Review*. 2 116–122.
- Bischof, A. & Bischof K. 2005. *Työn ja yksityiselämän tasapainottaminen*. Helsinki: Rastor Oy.
- Blom H., Melin H. & Pyöriä P. 2001. *Tietotyö ja työelämän muutos, palkkatyön arki tietoyhteiskunnassa*. Tampere: Gaudeamus.
- Botes, V. L. 2009. The perception of the skills required and displayed by management accountants to meet future challenges. (Doctoral dissertation).
- Bui, B. & Porter, B. 2010. The Expectation-Performance Gap in Accounting Education: An Exploratory Study. *Accounting Education*, 19(1-2), 23-50.
- Carmeli, A. 2003. The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. *Journal of Managerial Psychology* 18 (8): 788-813.
- Caruso, D.R., Bhalerao, H. & Karve, S. 2016. Special Issue on Emotional Intelligence. *Business Perspectives and Research*, 4(1), xii.
- Chia, Y.M., 2005. Job offers of multi-national accounting firms: the effects of emotional intelligence, extra-curricular activities, and academic performance. *Accounting Education*, 14(1), 75–93.

- Coady, P., Byrne, S. & Casey, J., 2018. Positioning of emotional intelligence skills within the overall skillset of practice-based accountants: employer and graduate requirements. *Accounting Education*, 27(1), 94.
- Cook, G.L., Bay, D., Visse, B., Myburgh, J.E. & Njoroge, J., 2011. Emotional intelligence: The role of accounting education and work experience. *Issues in Accounting Education*, 26(2), 267-286.
- Daff, L., de Lange, P. & Jackling, B. 2012. A comparison of generic skills and emotional intelligence in accounting education. *Issues in Accounting Education*, 27 (3), 627-645.
- DeFelice, A. 2011. What Does It Take to Lead? *Journal of Accountancy*, 4, 34-36.
- Dixon, J., Belnap, C. Albrecht, C. & Lee, K. 2010. The importance of soft skills. *Corporate Finance Review*, 14(6), 35-38.
- Dunaway, M.M., 2013. IS Learning: The Impact of Gender and Team Emotional Intelligence. *Journal of Information Systems Education*, 24(3), 189-202.
- Fiori, M. & Antonakis, J., 2011. The ability model of emotional intelligence: Searching for valid measures. *Personality and Individual Differences*, 50(3), 329-334.
- Freedman, J. & Bayne, M. 2007. *Workplace issues report*.
- Goleman, D. 1998. *Tunneäly, lahjakkuuden koko kuva*. Keuruu. Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Goleman, D. 2009. *Sosiaalinen äly*. Keuruu. Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Goleman, D. 2012. *Tunneäly työelämässä*. Keuruu. Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Goleman, D. 2014. *Aivot ja tunneäly, uusimmat oivallukset*. Tallinna. Samsaraa Tasapaino-opaat.
- Goleman, D. & Boyatzis R. E. 2017. Emotional Intelligence Has 12 Elements. Which Do You Need to Work On? *Harvard Business Review February 06*, 2-5.
- Hare, R. 2003. *The Psychopathy Checklist - Revised Manual*. 2nd edition. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2013. *Tutki ja kirjoita*. 18. painos. Porvoo: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hoff, B. 1999. Nalle Puh ja Tao. *Nasu ja Te*. Juva: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Hyvönen, T., Järvinen J. & Pellinen J. 2015. Dynamics of Creating a New Role for Business Controllers. *Nordic Journal of Business*, 64(1), 21-39.

- Ihantola E-M. & Leppänen P. 2018. *Yrityksen kirjanpito -liiketahtumista tilinpäätökseen*. Tallinna: Gaudeamus
- Ikäheimo, S., Malmi, T. & Walden, R. 2016. *Yrityksen laskentatoimi*. Liettua: Talentum Pro.
- Ismail, S., 2015. Influence of emotional intelligence, ethical climates, and corporate ethical values on ethical judgment of Malaysian auditors. *Asian Journal of Business Ethics*, 4(2), 147–162.
- Isokorpi, T. 2003. *Miten oppia tunneälytaitoja ja yhteisöllisyyttä ryhmäprosessin avulla*. Aikuiskasvatus 3, Näkökulmia tutkimukseen.
- Jackling B. & de Lange P. 2009. Do accounting graduates' skills meet the expectations of employers? A matter of convergence or divergence. *Accounting Education: An International Journal*, 18(4-5), 369-385
- Jafri, H. Dem, C. Choden, S. 2016. Emotional Intelligence and Employee Creativity: Moderating Role of Proactive Personality and Organizational Climate. *Business Perspectives and Research* 4 (1) 54-66.
- Johansson, K., Axelin, A., Stolt, M. & Ääri R-L. 2007. *Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen*. Turku: Turun yliopisto.
- Jones, G. & Abraham, A., 2009. The Value of Incorporating Emotional Intelligence Skills in the Education of Accounting Students. *Australasian Accounting Business & Finance Journal*, 3(2), 48-60.
- Jonker, C.S., 2009. The Effect of an Emotional Intelligence Development Programme on Accountants. *South African Journal of Human Resource Management*, 7(1), 157-165.
- Järvensivu, A., Nikkanen, R. & Syrjä S. (toim.) 2014. *Työelämän sukupolvet ja muutoksissa pärjäämisen strategiat*. Tampere: Tampere University Press.
- Kavanagh, D. J. & Bower, G. H. 1985. Mood and self-efficacy: impact of joy and sadness on perceived capabilities, *Cognitive Therapy and Research*, 9 507-525.
- Kavanagh, M. & Drennan, L. 2008. What skills and attributes does an accounting graduate need? Evidence from student perceptions and employer expectations. *Accounting and Finance*, 48, 279-300.
- Kermis, G., & Kermis, M. 2010. Professional presence and soft skills: A role for accounting education. *Journal of Instructional Pedagogies*, 2, 10.
- Kernbach, S. & Schutte, N. 2005. The impact of service provider emotional intelligence on customer satisfaction. *Journal of Services Marketing* 19 (7): 438-444.

- Kim, T., Ghosh, B. & Meng, L. 1993. Selection criteria: perception gap Between Employers and accounting Graduates. *Accountant Singapore*, 9, 32-33.
- Kirch, D.P., Tucker, M.L. & Kirch, C.E., 2001. The Benefits of Emotional Intelligence in Accounting Firms. *CPA Journal*, 71(8), 60.
- Kirjonen, J. (toim.) 2003. *Tietotyö ja ammattitaito*. 2. painos. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos
- Kokkonen M. 2003. Tunneäly tutummaksi. *Psykologia* 02/03, 114–122.
- Kolari, P. 2010. *Tunneälyjohtaminen asiantuntijaorganisaation muutoksessa*. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis 1510
- Koman, E. S., & Wolff S. B. 2008. Emotional intelligence competencies in the team and team leader. *Journal of Management Development*, 27 (1): 55–75.
- Lindebaum, D. 2009. Rhetoric or remedy? a critique on developing emotional intelligence. *Academy of management Learning and Education*, 8 (2): 225–237
- Low, M., Botes, V., Dela Rue, D., & Allen, J. 2016. Accounting employers' expectations - the ideal accounting graduates. *The E - Journal of Business Education & Scholarship of Teaching*, 10(1), 36-57.
- Luca, J. & Tarricone P. 2001. *Does Emotional Intelligence Affect Successful Teamwork?* Proceedings of the 18th Annual Conference of the Australasian Society for Computers in Learning in Tertiary Education (ASCILITE), Melbourne, Victoria, Australia, 367-376.
- Mair, J. 2004. *Takaisin Töihin! - Loppu lystinpidolle?* Helsinki: Rastor Oy.
- Margavio, T.M., Margavio, G.W., Hignite, M.A. & Moses, D.R., 2012. A Comparative Analysis of the Emotional Intelligence Levels of American and Chinese Business Students. *College Student Journal*, 46(4), 776-787.
- Mathew, M. Gupta, K. S. 2015. Transformational Leadership: Emotional Intelligence. *A Quarterly Journal* 4-6, 75-89.
- Matthews, G., Zeidner, M. & Roberts, R.D., 2012. Emotional intelligence: A promise unfulfilled? *Japanese Psychological Research*, 54(2), 105-127.
- McPhail, K., 2004. An emotional response to the state of accounting education: developing accounting students' emotional intelligence. *Critical Perspectives on Accounting*, 15(4), 629-648.
- Meets S. & Planalp S. 2002. Emotional communication. In *Handbook of Interpersonal Communication*, edited by Knapp, M. L., & Daly, J. A., 339-373. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Newsome, S. 2000. Assessing the predictive validity of emotional intelligence, *Personality and Individual Differences*, 29, 1005-1016.
- Nicholls, S., Wegener, M., Bay, D. & Cook, G.L., 2012. Emotional Intelligence Tests: Potential Impacts on the Hiring Process for Accounting Students. *Accounting Education*, 21(1), 75-95.
- Noël, M. N., Michaels, C., & Levas, M. G. 2003. The relationship of personality traits and self-monitoring behavior to choice of business major. *Journal of Education for Business*, 78(3), 153-157.
- Palmer B., Walls, M. Burgess, Z. & Stough. C. 2001. Emotional intelligence and effective leadership. *Leadership & Organization Development Journal* 22 (1): 5-10.
- Parker, R.S., Pettijohn, C.E. & Rozell, E.J., 2011. Emotional Intelligence: International Students and the Business School Curriculum. *Global Education Journal*, (4), 123–146.
- Pirayesh, R. 2014. A study on the effect of emotional intelligence on retail investor' behavior. *Management Science Letters* 4, 43–48.
- Pyöriä, P. (toim.) 2017. *Työelämän myytit ja todellisuus*. Tallinna: Gaudeamus.
- Rezvani, A., Chang, A., Wiewiora, A., Ashkanasy, N.M., Jordan, P.J. & ZOLIN, R., 2016. Manager emotional intelligence and project success: The mediating role of job satisfaction and trust. *International Journal of Project Management*, **34**(7), 1112-1122.
- Rogers, P. & Tierney T. 2004. Leadership without control. *European Business Journal*, 78-82.
- Rozell, e. J., Pettijohn, C. E., & Parker, R. S. 2002. An empirical evaluation of emotional intelligence: The impact on management development. *The Journal of Management Development*, 21(3), 272–289.
- Runde, J. 2016. Why Young Bankers, Lawyers, and Consultants Need Emotional Intelligence. *Harvard Business Review*. 26/9. 2-5.
- Saarelma-Thiel T. 2009. *Eteenpäin kriisistä*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Saariluoma, P. 2003. *Ajattelu työelämässä, erehdyksistä mahdollisuuksiin*. Vantaa: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Saarinen, M. 2001. *Tunne älysi, älyä tuntevasi*. Juva: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Saarinen, M. 2002. *Tunneälyn ja itsetuntemuksen työkirja*. Juva: Werner Söderström Osakeyhtiö.

- Saarinen, M. & Kokkonen, M. 2003. *Tunneäly -kohti KOKONAista elämää..* Juva: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Saarinen, M. 2007. *Tunneälykäs esimiestyö. Esimiesten kykypohjaisen tunneälyosaamisen laadullinen kuvaaminen ja määrällinen mittaaminen.* Helsinki University of Technology. Doctoral Dissertation Series 2007/2.
- Salehi, M., Zadeh, M. A., Ghaderi, A., & Tabasi, A. Z. 2016. Study of the effect of education and academic environment on emotional intelligence on accounting students in Iran. *International Education Studies*, 9(1), 182–188.
- Salmimies, R. 2008. *Onnistu itsesi johtamisessa.* Juva: WSOYpro.
- Siltala J. 2007. *Työelämän huonontumisen lyhyt historia.* Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Simström, H. 2009. *Tunneälytaidot ikäjohtamisessa.* Tampere: Acta Universitatis Tampereensis 1422.
- Smigla, J.E. & Pastoria, G. 2000. Emotional Intelligence: some have It, Others can learn . *CPA Journal*, 70(6), 60.
- Stalker, L. 2008. Finding your sensitive side. *Accountancy magazine.com*, 2, 56-57.
- Stein, S. & Book, H. 2006. *The EQ Edge: Emotional Intelligence and Your Success.* Mississauga, Ontario, Canada: Jossey-Bass.
- Strengthen Your Emotional Intelligence 2016, *Journal Of Financial Planning*, 29, 12, p. 18.
- Strongman, K. & Wright, S. 2008. The emotional labour of accountancy. *Pacific Accounting Review*, 20(2), 102-106.
- Sullivan, R.N. 2011. Deploying Financial Emotional Intelligence. *Financial Analysts Journal*, 67(6), 4-10
- Tempone, I., Kavanagh, M., Segal, N. Hancock, P. Howieson, B., & Kent, J. 2012. Desirable generic attributes for accounting graduates into the twenty-first century. *Accounting Research Journal*, 25(1), 41–55.
- Tikka, A. 2006. Sosiaalinen älykkyys -Opittavissa oleva taito vai osa yleistä älykkyyttä. *Psykologia* 41: 5, 4. artikkeli 361–368.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.* 5. painos. Latvia: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.* Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

- Työministeriö 2000. *Tietoyhteiskunnasta osaamisyhteiskuntaan, Innovatiivisuudella työllisyyttä*. Helsinki: Edita Oy.
- Vigoda-Gadot, E. & Meisler, G., 2010. Emotions in Management and the Management of Emotions: The Impact of Emotional Intelligence and Organizational Politics on Public Sector Employees. *Public administration review*, 70(1), 72–86.
- Virkkunen, J. (toim.) *Osaamisen johtaminen muutoksessa - Ideoita ja kokemuksia toisen sukupolven knowledge managementin kehittelystä*. Helsinki: Työelämän kehittämisohjelma.
- Voutilainen, P., Leino-Kilpi H., Mikkola T. ja Peiponen A. 2000. *Hoitotyön vuosikirja 2001; näyttöön perustuva hoitotyö*. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Werner, M. C. 2009. Take Aim at Leadership and Firm Excellence - Hitting the Bull's Eye with Emotional Intelligence. *5 CPA Practice Management Forum*, 13.
- Wheeler, P. 2001. The Myers-Briggs Type Indicator and applications to accounting education and research. *Issues in Accounting Education*. February, 17, 125-150.
- Wu, Y-C. 2011. Job stress and job performance among employees in the Taiwanese finance sector: the role of emotional intelligence. *Social behavior and personality*, 39(1), 21-32.
- Yadav, S. 2014. The Role of Emotional Intelligence in Organization Development. *The IUP Journal of Knowledge Management*, Vol 12, No. 4, 49-59.
- Yarrish, K.K. & Law, M.D., 2009. An Exploration On The Differences In Emotional Intelligence Of First Year Students Examined Across Disciplines Within The School Of Business In A Liberal Arts College. *Contemporary Issues in Education Research*, 2(4), 47-52.
- Zeidner, M., Matthews, G. & Roberts, R. D. 2009. *What We Know About Emotional Intelligence: How it Affects Learning, Work, Relationships and Our Mental Health* (Cambridge, MA: MIT Press).

Virallislähteet

Kirjanpitolaki (1997) 30.12.1997/1336

Muut lähteet

Howard Gardner. Daniel Golemanin WWW-sivu. <http://www.danielgoleman.info/howard-gardner-multiple-intelligences/> luettu 1.4.2018

Kirjallisuuskatsaukset. Jyväskylän ammattikorkeakoulun oppimateriaalien WWW-sivu. <<https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/kirjallisuuskatsaukset/>> luettu 1.4.2018

Kirjallisuuskatsauksen tekeminen. Turun yliopiston WWW-sivu. <<https://www.utu.fi/fi/yksikot/hum/yksikot/ktmt/opiskelu/ohjeet/Sivut/Miten-teen-kirjallisuuskatsauksen.aspx>> luettu 16.1.2018

Kirjallisuuskatsaus. Wikipedia. <<https://fi.wikipedia.org/wiki/Kirjallisuuskatsaus>> luettu 16.1.2018

Käsitteet. Tilastokeskuksen WWW-sivu. <<https://www.stat.fi/meta/kas/reliabiliteetti.html>> luettu 18.3.2018

Käsitteet. Tilastokeskuksen WWW-sivu. <<https://www.stat.fi/meta/kas/validiteetti.html>> luettu 18.3.2018

Systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Wikipedia. <https://fi.wikipedia.org/wiki/Systemaattinen_kirjallisuuskatsaus> luettu 16.1.2018

LIITTEET

LIITE 1. Tutkimukseen valitut artikkelit

Kirjoittaja	Artikkelin nimi	Julkaisuvuosi
Bay, D. and McKeage, K.	Emotional Intelligence in Undergraduate Accounting Student: Preliminary Assessment	2006
Beck, E., J. & Halim, H.	Undergraduate Internships in Accounting: What and How do Singapore Interns Learn from Experience?	2008
Chia, Y.M.	Job offers of multi-national accounting firms: the effects of emotional intelligence, extra-curricular activities, and academic performance	2005
Coady, P., Byrne, S. & Casey, J	Positioning of emotional intelligence skills within the overall skill-set of practice-based accountants: employer and graduate requirements	2018
Cook, G. L., Bay, D., Visse, B., Myburgh, J. & Njoroge, J.	Emotional Intelligence: The Role of Accounting Education and Work Experience	2011
Daff, L., de Lange, P. & Jackling, B.	A comparison of generic skills and emotional intelligence in accounting education	2012
Jones, G. & Abraham, A.	The Value of Incorporating Emotional Intelligence Skills in the Education of Accounting Students	2009
Jonker, C.S	The effect of an emotional intelligence development programme on accountants	2009
Kermis, G., & Kermis, M.	Professional presence and soft skills: A role for accounting education	2010
Low, M., Botes, V., Dela Rue, D., & Allen, J.	Accountin Employers' Expectations - The Ideal Accounting Graduates	2016

Kirjoittaja	Artikkelin nimi	Julkaisuvuosi
Margavio, T.M., Margavio, G.W., Hignite, M.A. & Moses, D.R	A Comparative Analysis of the Emotional Intelligence Levels of American and Chinese Business Students	2012
McPhail, K.	An emotional response to the state of accounting education: developing accounting students' emotional intelligence	2004
Nicholls, S., Wegener, M., Bay, D. & Cook, G.L.,	Emotional Intelligence Tests: Potential Impacts on the Hiring Process for Accounting Students	2012
Noël, M. N., Michaels, C., & Levas, M. G	The relationship of personality traits and self-monitoring behavior to choice of business major	2003
Rozell, e. J., Pettijohn, C. E., & Parker, R. S.	An empirical evaluation of emotional intelligence: The impact on management development	2002
Salehi, M., Zadeh, M. A., Ghaderi, A., & Tabasi, A. Z.	Study of the effect of education and academic environment on emotional intelligence on accounting students in Iran	2016
Strongman, K. & Wright, S.	The emotional labour of accountancy	2008
Yarrish, K.K. & Law, M.D.	An Exploration On The Differences In Emotional Intelligence Of First Year Students Examined Across Disciplines Within The School Of Business In A Liberal Arts College	2009

LIITE 2. Tunneällyn merkitys ja kehittämismahdollisuus artikkelien mukaan

Kirjoittaja	Tutkimuskohde	Tunneällyn merkitys laskentatoimen uralla	Kehittäminen
Bay, D. and McKeage, K.	laskentatoimen opiskelijat	on merkitystä	mahdollista
Beck, E., J. & Halim, H.	laskentatoimen opiskelijat	on merkitystä	mahdollista
Chia, Y. M.	laskentatoimen opiskelijat	on merkitystä	mahdollista
Coady, P., Byrne, S. & Casey, J.	tunnetaidot kyselytutkimuksena laskentatoimen opiskelijoilta ja laskentatoimen työnantajilta	tunnetaidoilla on merkitystä	tunnetaitojen kehittäminen on mahdollista
Cook, G. L., Bay, D., Visse, B., Myburgh, J. & Njoroge, J.	laskentatoimen opiskelijat verrattuna yleisivistävien aineiden opiskelijoihin	on merkitystä	mahdollista
Daff, L., de Lange, P. & Jackling, B.	laskentatoimen opiskelijat ja työntekijät aiemman tutkimuksen kautta tarkasteltuna	on merkitystä	mahdollista
Jones, G. & Abraham, A.	laskentatoimen opiskelijat, laskentatoimen ammattilaiset ja akateemikot	on merkitystä	mahdollista
Jonker, C.S.	tulevat laskentatoimen työntekijät	on merkitystä	mahdollista
Kermis, G., & Kermis, M.	laskentatoimen opiskelijat	on merkitystä	mahdollista
Low, M., Botes, V., Dela Rue, D., & Allen, J.	laskentatoimen työnantajat	on merkitystä	haastavaa

Kirjoittaja	Tutkimuskohde	Tunneälyn merkitys laskentatoimen uralla	Kehittäminen
Margavio, T.M., Margavio, G.W., Hignite, M.A. & Moses, D.R	liiketoiminnan opiskelijat (laskentatoimen opiskelijat)	on merkitystä	mahdollista
McPhail, K.	laskentatoimen opiskelijat	on merkitystä	mahdollista
Nicholls, S., Wegener, M., Bay, D. & Cook, G.L.	laskentatoimen opiskelijat	on merkitystä	mahdollista (lisäksi tunneälyä mittaavien testien tulosten manipuloimisen oppiminen on mahdollista)
Noël, M. N., Michaels, C., & Levas, M. G.	liiketoiminnan opiskelijat (laskentatoimen opiskelijat)	on merkitystä	mahdollista
Rozell, e. J., Pettijohn, C. E., & Parker, R. S.	liiketoiminnan opiskelijat (laskentatoimen opiskelijat)	on merkitystä	mahdollista
Salehi, M., Zadeh, M. A., Ghaderi, A., & Tabasi, A. Z.	laskentatoimen opiskelijat	on merkitystä	mahdollista (tutkimustulokset eivät muutosta tosin osoittaneet)
Strongman, K. & Wright, S.	laskentatoimen henkilöstö aiemman tutkimuksen kautta tarkasteltuna	on merkitystä	artikkeli ei ottanut tähän suoraan kantaa
Yarrish, K.K. & Law, M.D.	laskentatoimen opiskelijat verrattuna yleisivistävien aineiden opiskelijoihin	on merkitystä	mahdollista